

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Pembatasan Penelitian	8
F. Penjelasan Istilah	9
G. Anggapan Dasar	10
BAB II KAJIAN TEORITIS	14
A. Kajian Mengenai Pengelolaan Bidang Usaha Jasa	14
1. Pengertian Pengelolaan	14
2. Bentuk Pengelolaan Bidang Usaha Jasa	15
3. Tujuan Pengelolaan Bidang Usaha Jasa	18
4. Pentingnya Pengelolaan Bidang Usaha Jasa	19
5. Unsur-unsur dalam Pengelolaan Fitness Centre	22
B. Kajian Mengenai Pelayanan Dalam Pengelolaan Fitness Centre	28
1. Pengertian Pelayanan	28
2. Ciri-ciri Pelayanan	29
3. Pentingnya Pelayanan	36
4. Pelayanan Sumber Daya Manusia dan Fasilitas Bidang Usaha Jasa	38
5. Pengukuran Pelayanan Sumber Daya Manusia dan Fasilitas Fitness Centre	42
C. Kajian Mengenai Pemanfaatan Fitness Centre	
1. Pengertian Pemanfaatan	44
2. Tujuan Pemanfaatan Fitness Centre	44
3. Pentingnya Pemanfaatan Fitness Centre	45
D. Kajian Mengenai Fitness Centre	46

1. Pengertian Fitness Centre	48
2. Tujuan Fitness Centre	48
3. Pentingnya Fitness Centre	49
E. Kajian Mengenai Pelanggan	50
1. Pengertian dan Jenis Pelanggan	53
2. Pengertian, Ciri-ciri, dan Pentingnya Kepuasan Pelanggan	53
F. Analisis Pelayanan Sumber Daya Manusia dan Fasilitas Fitness Centre	55
	60
BAB III PROSEDUR PENELITIAN	63
A. Metode Penelitian	63
B. Populasi dan Sampel	64
C. Instrumen Penelitian	66
D. Uji Coba Angket	69
1. Menguji Validitas Instrumen	70
2. Menguji Reliabilitas Instrumen	76
E. Pelaksanaan Pengumpulan Data	78
F. Teknik Pengolahan Data	79
BAB IV HASIL PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA	81
A. Hasil Pengolahan dan Analisis Data	81
B. Diskusi Penemuan	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN-LAMPIRAN	100
RIWAYAT HIDUP	