

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI | iv |
| ABSTRAK | v |
| <i>ABSTRACT</i> | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.4.1. Manfaat Teoritis | 7 |
| 1.4.2. Manfaat Praktis | 8 |
| 1.5. Ruang Lingkup Masalah | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1. Penelitian Terdahulu | 9 |
| 2.2. Landasan Teori | 11 |
| 2.2.1. <i>Sport Management</i> | 11 |
| 2.2.2. Kualitas Pelayanan | 11 |
| 2.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan | 12 |
| 2.2.4. Kepuasan Pelanggan | 13 |

| | |
|---|----|
| 2.2.5. Loyalitas Pelanggan | 13 |
| 2.3. Kerangka Konseptual | 14 |
| 2.4. Model Analisis | 15 |
| | |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 16 |
| 3.1. Metode Penelitian | 16 |
| 3.2. Subjek Penelitian | 16 |
| 3.3. Metode Pengumpulan Data | 17 |
| 3.3.1. Observasi | 17 |
| 3.3.2. Wawancara | 18 |
| 3.3.3. Dokumentasi | 18 |
| 3.4. Metode Analisis Data | 18 |
| 3.5. Pengujian Keabsahan Data | 19 |
| | |
| BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN | 20 |
| 4.1. Gambaran Umum Perusahaan | 20 |
| 4.2. Analisis Data | 20 |
| 4.2.1. Analisis Kualitas Pelayanan Dimensi Reliabilitas | 21 |
| 4.2.2. Analisis Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap | 24 |
| 4.2.3. Analisis Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan | 25 |
| 4.2.4. Analisis Kualitas Pelayanan Dimensi Empati | 28 |
| 4.2.5. Analisis Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik | 30 |
| 4.3. Pembahasan | 32 |
| 4.4. Implikasi Manajerial | 37 |
| | |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 40 |
| 5.1. Simpulan | 40 |
| 5.2. Keterbatasan Penelitian | 40 |
| 5.3. Saran | 41 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 42 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual | 14 |
| Gambar 2.2 Model Analisis | 15 |
| Gambar 4.1 Logo Perusahaan | 20 |



DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1.1 Jumlah Murid yang Dimiliki <i>The Tennis School</i> , April 2015 sampai Sekarang | 2 |
| Tabel 1.2 Alasan Orang Tua Murid Tidak Bisa Mengikuti Pelatihan | 4 |
| Tabel 1.3 Laporan Omset Penjualan, Mei 2015 sampai September 2016 | 5 |
| Tabel 3.1 Pertimbangan Pemilihan Subjek Penelitian | 17 |
| Tabel 4.1 Implikasi Manajerial | 38 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|---------|
| LAMPIRAN A Penelitian Terdahulu | L-1 |
| LAMPIRAN B Pedoman Wawancara untuk Pelanggan | L-4 |
| LAMPIRAN C Pedoman Wawancara untuk Perusahaan Sejenis | L-5 |
| LAMPIRAN D Pedoman Wawancara untuk Para Pakar | L-6 |
| LAMPIRAN E Transkrip Wawancara 1 | L-7 |
| LAMPIRAN E Transkrip Wawancara 2 | L-11 |
| LAMPIRAN E Transkrip Wawancara 3 | L-17 |
| LAMPIRAN E Transkrip Wawancara 4 | L-21 |
| LAMPIRAN F Kode Transkrip | L-25 |
| LAMPIRAN G Dokumentasi | L-26 |
| Lembar Revisi Skripsi | |
| Surat Keterangan Wawancara | |
| Surat Keterangan Validasi Wawancara | |