

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Futsal	7
2.2 Definisi Jasa	9
2.3 Kualitas Pelayanan	11
2.4 Metode SERVQUAL.....	12
2.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	20
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Lokasi, Waktu, dan Jenis Penelitian.....	24
3.2 Populasi dan Sampel.....	25
3.1.1 Populasi penelitian kualitas pelayanan DYO FUTSAL.....	26
3.1.2 Sampel penelitian kualitas pelayanan DYO FUTSAL.....	26

3.3	Metode Pengumpulan Data	27
3.3.1	Kuesioner	27
3.3.2	Wawancara	27
3.3.3	Observasi	28
3.3.4	Studi pustaka	29
3.4	Demografi Responden Penelitian	29
3.4.1	Jenis kelamin responden	30
3.4.2	Usia responden	30
3.4.3	Tingkat pendidikan responden	30
3.4.4	Pekerjaan responden	31
3.5	Uji Instrumen Penelitian	32
3.5.1	Uji validitas kuesioner	32
3.5.2	Uji reliabilitas kuesioner	34
3.6	Metode Analisis	36
3.6.1	SERVQUAL	36
3.6.2	Importance performance analysis (IPA)	38
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Profil Responden Penelitian	40
4.2	Analisis Data SERVQUAL DYOFUTSAL	41
4.3	Analisis Data Importance Performance Analysis DYOFUTSAL	45
4.4	Pembahasan Hasil Analisis SERVQUAL dan <i>Importance Performance Analysis DYOFUTSAL</i>	49
4.4.1	Pembahasan hasil analisis SERVQUAL di DYOFUTSAL	50
4.4.2	Pembahasan hasil <i>Importance Performance Analysis</i> di DYOFUTSAL	57
BAB V SIMPULAN		64
5.1	Simpulan	64
5.2	Implikasi Manajerial	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		70