



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penulisan.....	3
1.4 Penelitian Terdahulu	4
1.5 Model Penelitian	5
1.6 Hipotesis	5
1.7 Metodologi Penelitian.....	6
1.7.1 Ruang Lingkup Penulisan	6
1.7.2 Populasi dan Sampel	6
1.7.2.1 Populasi.....	6
1.7.2.2 Sampel.....	6
1.7.3 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.7.3.1 Data Primer	7
1.7.3.2 Data Sekunder	7
1.7.4 Teknik Analisis	7
1.7.4.1 Metode Analisis Deskriptif.....	7
1.7.4.2 Uji Asumsi Klasik.....	7
1.7.4.2.1 Uji Normatif.....	8



1.7.4.2.2 Uji Multikolinieritas.....	8
1.7.4.2.3 Uji Heteroskedasitas	8
1.7.4.3 Metode Analisis Regresi Berganda.....	9
1.7.4.4 Uji Hipotesis	9
1.7.4.4.1 Uji t (Signifikasi Parsial).....	9
1.7.4.4.2 Uji F (Signifikasi Simultan).....	9
1.7.4.4.3 Uji Determinan (R^2)	10
BAB II GAMBARAN UMUM	11
2.1 Kedai Futsal Manggung	11
2.2 Tinjauan Pustaka	12
2.2.1 Pengertian Pemasaran	12
2.2.2 Pengertian Jasa.....	12
2.2.3 Kualitas Pelayanan Jasa	13
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	17
3.1 Analisis Statistik Deskriptif	17
3.1.1 Analisis Deskriptif Responden.....	17
3.1.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	18
3.2 Uji Asumsi Klasik.....	27
3.2.1 Uji Normatif	27
3.2.2 Uji Multikolinieritas.....	29
3.2.3 Uji Heteroskedasitas	30
3.3 Uji Regresi Berganda.....	32
3.4 Uji Hipotesis	34
3.4.1 Uji t (Signifikasi Parsial).....	34
3.4.2 Uji F (Signifikasi Simultan).....	37
3.4.3 Uji Determinan (R^2)	38
3.5 Pembahasan.....	40
3.5.1 Pengaruh Bukti Fisik (<i>tangible</i>) terhadap keputusan penyewaan lapangan di Kedai Futsal Manggung	40
3.5.2 Pengaruh Keandalan (<i>reliability</i>) terhadap keputusan penyewaan lapangan di Kedai Futsal Manggung	40



3.5.3 Pengaruh Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) terhadap keputusan penyewaan lapangan di Kedai Futsal Manggung	41
3.5.4 Pengaruh Jaminan (<i>Assurance</i>) terhadap keputusan penyewaan lapangan di Kedai Futsal Manggung	41
3.5.5 Pengaruh Empati (<i>Emphaty</i>) terhadap keputusan penyewaan lapangan di Kedai Futsal Manggung	42
3.5.6 pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penyewaan lapangan di Kedai Futsal Manggung secara simultan.....	42
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	44
4.1 Kesimpulan	44
4.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	47