

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II. LANDASAN TEORI.....	6
2.1. Pengertian Pemasaran.....	6
2.2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	7
2.3. Konsep Pemasaran	8
2.4. Pengertian Jasa	9
2.5. Pemasaran Jasa.....	12
2.6. Kepuasan Pelanggan.....	13
2.7. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	18
2.8. Stategi Implementasi <i>Total Quality Service</i> (TQS).....	19
2.9. Kerangka Pemikiran	20
2.10. Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1. Gambaran Singkat Cakra Kembang Sport Center Yogyakarta	23
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	25
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.4. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	27
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas	29
3.6. Metode Analisis Data	33

BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Karakteristik Responden	37
4.2. Analisis Kualitatif	42
4.3. Analisis Kuantitatif	49
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Hasil Uji Validitas Instrumen.....	31
3.2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	32
4.1. Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	37
4.2. Klasifikasi Responden Menurut Usia	38
4.3. Klasifikasi Responden Menurut Status Perkawinan	39
4.4. Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	39
4.5. Klasifikasi Responden Menurut Lama Keanggotaan.....	40
4.6. Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Pendapatan.....	41
4.7. Deskripsi Variabel Penelitian.....	42
4.8. Kelas Interval dan Kategori.....	43
4.9. Tanggapan Responden Mengenai Fokus Pada Pelanggan	43
4.10. Tanggapan Responden Mengenai Keterkaitan Total	44
4.11. Tanggapan Responden Mengenai Sistem Pengukuran	45
4.12. Tanggapan Responden Mengenai Dukungan Sistematis	46
4.13. Tanggapan Responden Mengenai Perbaikan Berkesinambungan.....	47
4.14. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	48
4.15. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	21
4.1. Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Untuk Pengujian Secara Bersama-Sama.....	54
4.2. Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 untuk Uji Koefisien Regresi b_1	55
4.3. Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 untuk Uji Koefisien Regresi b_2	56
4.4. Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 untuk Uji Koefisien Regresi b_3	57
4.5. Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 untuk Uji Koefisien Regresi b_4	58
4.6. Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 untuk Uji Koefisien Regresi b_5	59

