

DAFTAR ISI

Daftar	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Definisi Operasional.....	6
1.5. Rumusan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Hakikat Futsal	8
2.2. Standard Sarana dan Prasarana Lapangan Futsal.....	10
2.3. Standard Pelayanan Pengelolaan Lapangan Futsal	13
2.4. Peraturan Permainan Futsal	14
2.5. Kepuasan Pelanggan	18
2.6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	20
2.7. Pengelolaan	22
2.8. Penelitian Relevan.....	23
2.9. Kerangka Berpikir.....	26
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian.....	28
3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
3.3. Populasi dan Sampel	29
3.3.1. Populasi.....	29
3.3.2. Sampel.....	29
3.4. Waktu dan Tempat Penelitian	30
3.5. Instrumen Penelitian	30
3.5. Teknik Pengumpulan Data	33
3.6. Teknik Analisis Data.....	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	35
4.1.1. Tangibles (Bukti Langsung)	37
4.1.2. Empati	38
4.1.3. Reability	40
4.1.4. Respon dan Asuransi (Jaminan Kesehatan)	42
4.2. Pembahasan.....	44

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	48
5.2. Keterbatasan Penelitian	48
5.3. Saran.....	49

Daftar Pustaka.....	50
----------------------------	-----------

Lampiran	52
-----------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

Daftar	Halaman
1. Lapangan Futsal	15
2. Bola Futsal	16
3. Gawang Futsal	17
4. Diagram Hasil Kepuasan Pelayanan Pengelolaan	36
5. Diagram Hasil Penilaian <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	37
6. Diagram Hasil Penilaian Empati.....	39
7. Diagram Hasil Penilaian <i>Realibility</i>	41
8. Diagram Hasil Penilaian Respon dan Asuransi	43

DAFTAR TABEL

Daftar	Halaman
1. Kerangka Berpikir.....	27
2. Data Member Futsal Ligimin Raharjo	30
3. Kisi-kisi Angket	31
4. Contoh Angket yang Digunakan.....	32
5. Skor Penilaian Jawaban	34
6. Deskripsi Hasil Penelitian.....	35
7. Hasil Penilaian <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	37
8. Hasil Penilaian Empati.....	39
9. Hasil Penilaian <i>Realibility</i>	40
10. Hasil Penilaian Respon dan Asuransi	42

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar	Halaman
1. Angket.....	52
2. Hasil Penelitian Angket	55
3. <i>Tangibles</i>	58
4. Empati.....	61
5. Realibility	64
6. Respon dan Asuransi	67
7. Dokumentasi Penelitian	70