

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian .....	5
1.6 Kegunaan Hasil Penelitian.....	5
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS.....</b>	<b>6</b>
2.1. Deskripsi Konseptual .....	6
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	6
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	8
2.2. Hasil Penelitian yang Relevan.....	9
2.3. Profil Lapangan Sanobar Mini Soccer .....	12
2.4. Kerangka Berpikir .....	14
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	16
3.1.1 Tempat Penelitian.....	16
3.1.2 Waktu .....	16
3.2 Populasi dan sampel .....	16
3.2.1 Populasi .....	16
3.2.2 Sampel.....	17
3.3 Metode Penelitian .....	17
3.4 Instrumen Penelitian .....	18

3.4.1	Defenisi Operasional Penelitian .....	18
3.4.1.1	Kualitas Pelayanan .....	18
3.4.1.2	Kepuasan Pelanggan.....	19
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	19
3.6	Uji Instrument.....	20
3.6.1	Uji Validitas Tes.....	20
3.6.2	Uji Reliabilitas Tes.....	20
3.7	Teknik Analisis Data .....	21
3.7.1	Uji Normalitas .....	21
3.7.2	Uji Linearitas.....	22
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas .....	22
3.8	Pengujian Hipotesis .....	22
3.8.1	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	23
3.8.2	Uji Hipotesis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	23
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>25</b>
4.1	Deskripsi Data Penelitian .....	25
4.2	Identifikasi Responden .....	26
4.2.1	Jenis Kelamin .....	27
4.2.2	Usia Reponden .....	27
4.2.3	Pekerjaan Responden .....	28
4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	29
4.3.1	Uji Validitas .....	29
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	30
4.4	Teknik Analisis Data .....	31
4.4.1	Uji Normalitas .....	31
4.4.2	Uji Linearitas.....	32
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas .....	33
4.5	Pengujian Hipotesis .....	33
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	35
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>38</b>
5.1	Kesimpulan.....	38
5.2	Saran .....	38
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>40</b>	
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>42</b>	