

DAFTAR ISI

| | Hal |
|---|------|
| PERSETUJUAN | i |
| PENGESAHAN | ii |
| ABSTRAK | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 7 |
| C. Batasan Masalah | 7 |
| D. Rumusan Masalah | 7 |
| E. Tujuan Penelitian | 7 |
| F. Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II : KAJIAN TEORITIS | |
| A. Landasan Teori | 9 |
| 1. Hakekat Olahraga Paintball | 9 |
| 2. Hakekat Kepuasan Pelanggan | 23 |
| 3. Hakekat Dunia Outbound Kita | 30 |
| B. Kerangka Berpikir | 31 |
| BAB III : METODOLOGI PENELITIAN | |
| A. Tempat Penelitian | 33 |
| B. Waktu Penelitian | 33 |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian | 33 |
| D. Metode Penelitian | 34 |
| E. Instrumen Penelitian | 36 |
| F. Teknik Analisis Data | 37 |
| 1. Teknik Pengumpulan Data | 37 |
| 2. Uji Instrumen | 38 |

| | |
|--------------------------|----|
| 3. Teknik Analisis | 40 |
|--------------------------|----|

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--------------------------------------|----|
| A. Hasil Penelitian | 42 |
| 1. Kualitas Produk | 44 |
| 2. Kualitas Layanan | 45 |
| 3. Emosional | 47 |
| 4. Harga dan Biaya | 48 |
| B. Pembahasan Hasil Penelitian | 50 |
| 1. Kualitas Produk | 50 |
| 2. Kualitas Layanan | 51 |
| 3. Emosional | 51 |
| 4. Harga dan Biaya | 51 |

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 52 |
| B. Saran | 52 |

| | |
|----------------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA | 53 |
| LAMPIRAN – LAMPIRAN | 54 |

