

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Pembatasan Masalah .....	6
D. Perumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS .....</b>	<b>8</b>
A. Kajian Teoritis .....	8
1. Hakekat Kualitas Pelayanan Jasa .....	10
2. Hakekat Pelanggan .....	18
3. <i>Tiara Fitness Centre</i> .....	24
B. Kerangka Berfikir .....	33
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>

A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	35
B. Subjek Penelitian .....	35
C. Metode Penelitian .....	36
D. Teknik Pengumpulan Data .....	36
E. Teknik Analisis Data .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Deskripsi Latar Penelitian.....	42
B. Deskripsi Data .....	43
C. Verbatim Informan .....	43
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>87</b>