

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	13
1.1 Latar Belakang	13
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan dan Manfaat	16
1.4 Batasan Masalah	17
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Dasar Teori	21
2.2.1 <i>Definisi Perusahaan Indonesian Esport League</i>	21
2.2.2 <i>Definisi IESPA (Indonesian Esport Association)</i>	24
2.2.3 <i>Kepuasan Pengguna</i>	28
2.2.4 <i>Google Form</i>	29
2.2.5 <i>Microsoft Excel</i>	29
2.2.6 <i>Metode Kuantitatif</i>	29
2.2.7 <i>Metode Slovin</i>	29
2.2.8 <i>Metode Fuzzy</i>	30
2.2.9 <i>Kualitas Pelayanan (Service Quality)</i>	31
BAB 3 METODOLOGI	32
3.1 Kerangka Berpikir	32
3.2 Metode Pengumpulan Data	33
3.2.1 <i>Kuesioner</i>	33

3.2.2	<i>Studi Literatur</i>	33
3.3	Penentuan Sampel Analisa Data	33
3.4	Analisa Data	37
3.4.1	<i>Uji Validitas</i>	37
3.4.2	<i>Uji Reliabilitas</i>	38
3.4.3	<i>Servqual</i>	38
3.4.4	<i>Penentuan Fuzzy Set</i>	39
3.4.5	<i>Metode Fuzzy</i>	40
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Demografi Karakteristik Responden	41
4.1.1	<i>Data Kuesioner</i>	41
4.2	Uji Pilot Test	43
4.2.1	<i>Uji Validitas</i>	44
4.2.2	<i>Uji Reliabilitas</i>	45
4.3	Pengolahan Data	45
4.3.1	<i>Rekapitulasi Tanggapan Responden</i>	45
4.3.2	<i>Penentuan Fuzzy Set</i>	51
4.3.3	<i>Perhitungan nilai fuzzyfikasi dan defuzzyfikasi</i>	52
4.3.4	<i>Perhitungan GAP Persepsi dan Harapan</i>	59
4.3.5	<i>Perhitungan GAP Per Dimensi</i>	68
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1	Kesimpulan	75
5.2	Saran	76
	DAFTAR PUSTAKA	77
	LAMPIRAN	80
	Lampiran 1. Angket Penelitian	80
	Lampiran 2. Hasil Kuesioner SERVQUAL	84
	Lampiran 3 Surat Pengantar Pengambilan Data	90
	Lampiran 4 Dokumentasi Pengambilan Data	91
	Lampiran 5 Perhitungan Menggunakan <i>Software Ms.Excel</i>	92
	BIODATA PENULIS	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Youtube Ligagame <i>Esport TV</i>	22
Gambar 2.2 Instagram IEL	23
Gambar 2.3 Perlombaan yang Berlangsung.....	24
Gambar 2.4 Logo IESPA	24
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir.....	32
Gambar 3.2 Profil Tim.....	35
Gambar 3.3 Fuzzy Set.....	39
Gambar 4.1 Diagram Asal Kampus	42
Gambar 4.2 Diagram Website <i>Indonesian Esport League</i>	43
Gambar 4.3 <i>Fuzzy Set</i>	51

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Sebelumnya	18
Tabel 3.1 Variabel Pernyataan	36
Tabel 4.1 Validitas Persepsi dan Harapan	44
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Persepsi dan Harapan	45
Tabel 4.3 Rekapitulasi Persepsi	46
Tabel 4.4 Rekapitulasi Harapan	48
Tabel 4.5 Fuzzyfikasi Persepsi	54
Tabel 4.6 Fuzzyfikasi Harapan	56
Tabel 4.7 Defuzzyfikasi Persepsi.....	58
Tabel 4.8 Defuzzyfikasi Harapan	59
Tabel 4.9 GAP Atribut Pernyataan	60
Tabel 4.10 GAP Per Dimensi.....	68
Tabel 4.11 Gap Per Dimensi	71