

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT karena atas perkenan-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Lapangan Futsal” (Studi Kasus pada IFI Futsal Bandung)** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada program studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi Dan Bisnis, Universitas Telkom.

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi. Ucapan terimakasih khusus serta penghargaan yang setinggi – tingginya penulis sampaikan kepada kedua orang tua peneliti, atas doa, dorongan, bimbingan, dan motivasi yang luar biasa sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini.

Selanjutnya dengan segala kerendahan hati penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Jafar Sembiring, M Ed.M selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom dan juga Ibu Ida Nurnida Relawan, Dra, MM selaku Ketua Program Studi Administari Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.
2. Ibu Farah Oktafani, S.E, M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu pikiran dan tenaga untuk memberikan bimbingan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Putu Nina Madiawati ST, MT dan Ibu Cut Irna Setiawati S.AB M.M selaku dosen penguji seminar proposal dan siding skripsi yang turut memberikan bimbingan dan masukan demi kesempurnaan tugas akhir.
4. Seluruh Dosen beserta karyawan Fakultas Komunikasi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta berbagi pengalaman yang berharga.
5. Keluarga peneliti sebagai sebenar – benarnya keluarga, terimakasih kepada Bapak Samiran, Ibu Dateng Rejeki Dewi CH. M.M, dan Galang Pungki R

yang selalu berdoa, mendukung dan menyemangati ketika mulai tidak bersemangat dalam mengerjakan skripsi ini.

6. Rekan – rekan peneliti selama masa perkuliahan yaitu epoy, mei dika, noni, meti, faiz, irenne, mila, andi, yuyus, maya, apip, eci, restiana dll terimakasih untuk persahabatan dan terus saling menyemangati selama ini.
7. Rekan – rekan Adbis B 2010, yang tiada henti mengajarkan solidaritas tanpa batas dan mengajarkan semangat persaudaraan serta memberikan canda tawa selama perkuliahan.
8. Pihak – pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan doa dukungan, bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa, ataupun persepsi ilmiah. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri penulis khususnya dan bagi mahasiswa Universitas Telkom umumnya.

Bandung, 15 Juli 2014

Penulis
Reza Dimas Sigit P

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Gambaran Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Kegunaan Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN RUANG LINGKUP PENELITIAN	
1.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran	11
2.1.2 Jasa	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan	13
2.1.4 Perilaku Konsumen	17
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	21
2.1.6 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.2.1 Artikel Jurnal Nasional	23
2.2.2 Artikel Jurnal Internasional	26
2.2.3 Skripsi Terdahulu	29
2.3 Kerangka Pemikiran	32
2.4 Hipotesis Penelitian	33

2.5 Ruang Lingkup Penelitian	33
------------------------------------	----

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian	35
3.2 Operasional Variabel	35
3.2.1 Skala pengukuran	39
3.3 Tahap Penelitian	40
3.4 Populasi dan Sempel	41
3.4.1 Populasi	41
3.4.2 Sampel	42
3.5 Pengumpulan Data.....	43
3.5.1 Jenis Data	43
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	44
3.6 Teknik Pengujian Data	45
3.6.1 Uji Validitas	45
3.6.2 Uji Reliabilitas	48
3.7 Teknik Analisis Data	49
3.7.1 Analisis Deskriptif	49
3.7.2 <i>Method Of Successive Interval</i> (MSI)	51
3.7.3 Uji Normalitas	52
3.7.4 Analisis Regresi Linier Sederhana	52
3.7.5 Koefisien Determinasi	53
3.7.6 Uji Hipotesis	53

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden	55
4.1.1 Usia Responden	55
4.1.2 Pekerjaan Responden	56
4.1.3 Rata – Rata Penggunaan Jasa Futsal Per Bulan.....	57
4.1.4 Status Keanggotaan	58
4.2 Analisis Deskriptif	58
4.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X)	59
4.2.2 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	68

4.3 Hasil Penelitian	71
4.3.1 Uji Normalitas	71
4.3.2 Analisis Regresi Linier Sederhana	73
4.3.4 Koefisien Determinasi	74
4.3.5 Uji Hipotesis	75
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	80
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	80
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	