

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan kasih karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Sabai Muay Thai Bandung Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)**” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada program studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Peneliti sadar bahwa terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing proses penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti hendak mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Jafar Sembiring, DR.,MMMM selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom dan juga Ibu Ida Nurnida Relawan, Dra., MM selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.
2. Pak Irfan Parendra ST, MM dan Pak Widya Primadi S.T., M.A.B..selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar dalam memberikan pengarahan, saran, dan waktu luang dalam membimbing, serta perhatiannya sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan sebaik-baiknya.
3. Ibu Kristina Sisilia, ST., MBA. dan R Nurafni Rubiyanti, SMB, M.B.A selaku dosen penguji seminar proposal dan sidang skripsi yang turut memberikan bimbingan dan masukan demi kesempurnaan tugas akhir ini.
4. Seluruh dosen program studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya dalam mengajar sehingga pengetahuan yang diajarkan dapat terpakai untuk bahan penelitian serta membantu peneliti dalam mendapatkan teori-teori untuk kebutuhan penelitian ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan yang berlipat ganda atas perbuatan baik yang telah diberikan. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, baik dari segi isi, penelitian, maupun penyajian, maka dari itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk perbaikan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk pihak-pihak yang berkepentingan.

Bandung, 27 Agustus 2014

Peneliti

Ori Immanuel

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

BAB I : PENDAHULUAN

1.1.....	G
ambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1.....	V
isi Sabai Muay thai.....	3
1.1.2.....	S
truktur Organisasi Sabai Muay thai	3
1.2.....	L
atar Belakang Penelitian	4
1.3.....	P
erumusan Masalah	10
1.4.....	T
ujuan Penelitian.....	10
1.5.....	K
egunaan Penelitian	10
1.5.1.....	K
egunaan Teoritis	10
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	11

1.6.....	S
istematika Penulisan Tugas Akhir	11

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

2.1.....	T
injauan Pustaka Penelitian	12
2.1.1.....	P
emasaran.....	12
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	22
2.1.6 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
2.2.....	P
elitian Terdahulu	32
2.2.1 Skripsi	32
2.2.2 Jurnal Penelitian Nasional.....	40
2.2.3.....	J
urnal Penelitian Internasional	45
2.3 Kerangka Pemikiran.....	48
2.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	49

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1.....	J
enis Penelitian	50
3.2.....	O
perasional Variabel	50
3.3 Tahapan Penelitian.....	54
3.4 Populasi dan Sampel.....	54
3.4.1 Populasi.....	54
3.4.2 Sampel.....	55

3.5.....	M
etode Pengumpulan Data	56
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.6.....	U
ji Validitas dan Reliabilitas.....	58
3.6.1 Uji Validitas	58
3.6.2 Uji Reliabilitas	61
3.7 Teknik Analisis Data.....	63
3.7.1.....	A
nalisis Deskriptif	63
3.7.2.....	A
nalisis Indeks Kepuasan Pelanggan	65
3.7.3.....	I
mportance Performance Analysis (IPA).....	65

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden.....	69
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	71
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Member	72
4.2 Hasil Penelitian	73
4.2.1 Analisis Kualitas Pelayanan.....	73
4.2.2 Tingkat Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan	73
4.2.3 Presentase Harapan Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan	89
4.2.4 Tingkat Persepsi Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan	90
4.2.5 Presentase Persepsi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	105
4.3 Analisis Indeks Kepuasan Konsumen.....	106
4.4 Importance Performance Analysis	109
4.5 Aspek-Aspek Yang Harus Diperbaiki	120

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	123
5.2 Saran	124
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan	124
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Lanjutan	125

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Tempat Kebugaran Tubuh Muay Thai di Kota Bandung	6
Tabel 1.2 Data Mengenai Kondisi Yang Sebenarnya Berbanding Dengan Harapan Pelanggan Sabai Muay Thai.....	8
Tabel 2.1 Skripsi	32
Tabel 3.1.....	O
perasional Variabel	51
Tabel 3.2.....	D
esign Pengukuran Kuesioner.....	58
Tabel 3.3.....	H
asil Uji Validitas Harapan.....	59

Tabel 3.4.....	H
asil Uji Validitas Kinerja	60
Tabel 3.5.....	H
asil Uji Reliabilitas Harapan	62
Tabel 3.6.....	H
asil Uji Reliabilitas Kinerja.....	62
Tabel 3.7.....	K
ategori Interpretasi Skor.....	64
Tabel 3.8.....	K
ategori Interpretasi Skor.....	64
Tabel 4.1 Tabel Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja	73
Tabel 4.2 Tabel Penilaian Responden Terhadap Tingkat Harapan.....	74
Tabel 4.3 Tingkat Harapan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	74
Tabel 4.4 Tingkat Harapan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	78
Tabel 4.5 Tingkat Harapan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	81
Tabel 4.6 Tingkat Harapan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	84
Tabel 4.7 Tingkat Harapan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	87
Tabel 4.8 Tabel Penilaian Responden Terhadap Tingkat Persepsi.....	90
Tabel 4.9 Tingkat Kinerja Responden Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	91
Tabel 4.10 Tingkat Kinerja Responden Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	94
Tabel 4.11 Tingkat Kinerja Responden Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	97
Tabel 4.12 Tingkat Kinerja Responden Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	100
Tabel 4.13 Tingkat Kinerja Responden Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	103
Tabel 4.14 Indeks Kepuasan Pelanggan Sabai Muay Thai Bandung	107
Tabel 4.15 Nilai Skor Rata-Rata.....	109
Tabel 4.16 Aspek-Aspek Yang Harus Diperbaiki	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT. Sabai Sports Indonesia.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	49

Gambar 3.2	Garis Kontinum	59
Gambar 3.3	Diagram Kartesius.....	62