

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Judul.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	v
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR DIAGRAM.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Batasan Penelitian	9
F. Penegasan Istilah.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Kualitas Pelayanan	16
B. Strategi.....	19
D. Penelitian Terdahulu.....	33
E. Kerangka Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	36
B. Lokasi Penelitian	37
C. Kehadiran Penelitian	38
D. Data Dan Sumber Data.....	39

E.	Teknik Pengumpulan Data	40
F.	Teknik Analisis Data.....	41
G.	Pengecekan Keabsahan Temuan	43
H.	Tahap - Tahap Penelitian.....	44
I.	Sistematika Pembahasan	46
BAB IV HASIL PENELITIAN		48
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
B.	Paparan Data.....	50
C.	Temuan Penelitian	64
BAB V PEMBAHASAN		80
A.	Analisis SWOT pada Persatuan Tenis Meja Binota Tulungagung	80
B.	Strategi Pengembangan Persatuan Tenis Meja Binota Tulungagung.....	92
BAB VI PENUTUP		95
A.	Kesimpulan.....	95
DAFTAR PUSTAKA		98
LAMPIRAN		102

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Matriks Analisis SWOT	27
Tabel 4. 1 Pembobotan.....	67
Tabel 4. 2 Rating.....	67
Tabel 4. 3 Pembobotan Faktor-faktor SWOT pada Binota Tulungagung	67
Tabel 4. 4 Matriks IFAS.....	69
Tabel 4. 5 Matriks EFAS	70
Tabel 4. 6 Posisi Binota Tulungagung	70

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4. 1 Analisis Swot Persatuan Tenis Meja Binota Tulungagung.....	71
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Analisis SWOT	30
Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Dokumentasi.....	102
Lampiran 2 : Pedoman Wawancara	103
Lampiran 3 : Pedoman Observasi	106
Lampiran 4 : Lembar Hasil Wawancara	107
Lampiran 5 : Lembar Wawancara Triangulasi.....	124
Lampiran 6 : Daftar Narasumber	128
Lampiran 7 : Surat Izin Penelitian	129
Lampiran 8 : Kendali Bimbingan Skripsi	130
Lampiran 9 : Lembar Konsultasi.....	131
Lampiran 10: Daftar Riwayat Hidup.....	143