

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	ii
Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Kajian Pustaka	8

2.1.2. Jasa	12
2.1.3. Kualitas Pelayanan Jasa	14
2.1.4. Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.1.5. Kepuasan Konsumen	17
2.1.6. Dimensi Kepuasan Konsumen	18
2.2. Kerangka Berpikir	20
2.3. Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1. Lokasi Penelitian	22
3.2. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	22
3.2.1. Variabel	22
3.2.2. Devinisi Operasional Variabel	22
3.3. Teknik Pengumpulan Data	23
3.4. Populasi dan Sampel	24
3.5. Metode Analisis Data	25
3.5.1. Analisis Deskriptif	25
3.5.2. Analisis GAP	25
3.5.3. Analisis IPA	26
3.5.4. Analisis Servqual	26
3.5.5. Analisis Regresi Sederhana	27
3.5.6. Uji Hipotesis	28

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1. Uji Data Penelitian	30
4.1.1. Hasil Uji Validasi.....	33
4.1.2. Hasil Uji Relibilitas	33
4.2. Karakteristik Responden Penelitian.....	34
4.3. Deskriptif Hasil Jawaban Responden	35
4.3.1. Analisis Penelitian Responden.....	36
4.3.1.1. Analisis Penelitian Responden Terhadap Variabel Tangible	36
4.3.1.2. Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Reliability	38
4.3.1.3. Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Responsiveness	39
4.3.1.4. Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Assurance	41
4.3.1.5. Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Empathy.....	43
4.4. Analisis Servqual	46
4.5. Importance and Performance Analysis (IPA)	50
4.6. Analisis Regresi Linear Sederhana	57
4.7. Uji t	58
4.8. Pembahasan.....	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1. Kesimpulan	63
5.2. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65



DAFTAR TABEL

3.1. Koefisien Korelasi dan Taksirannya	29
4.1. Hasil Uji Validitas.....	30
4.2. Hasil Uji Reliabilitas	32
4.3. Karakteristik Responden	34
4.4. Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Tangible</i>	36
4.5. Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Reliability</i>	38
4.6. Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i>	49
4.7. Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Assurance</i>	41
4.8. Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Empathy</i>	43
4.9. Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	44
4.10. Hasil Analisis Servqual	46
4.11. Titik Potong Masing-Masing Indikator Dan Titik Potong Importance and Performance Analysis (IPA)	51
4.12. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	57

DAFTAR GAMBAR

2.1. Kerangka Berpikir	21
4.1. Hasil Importance and Performance Analysis (IPA)	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	
Kuesioner.....	70
Lampiran 2	
Data Penelitian.....	80
Lampiran 3	
Output.....	83
Lampiran 4	
Perhitungan Gap.....	85
Lampiran 5	
Validitas Reabilitas Penelitian	86
Lampiran 6	
Validitas Reabilitas Harapan.....	88
Lampiran 7	
Validitas Reabilitas Persepsi	94
Lampiran 8	
Regresi.....	101
Lampiran 9	
Importance and Performance Analysis	103