

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Kajian Literatur Deduktif.....	7
2.1.1 Pengertian Kualitas	7
2.1.2 Pengertian Jasa	11
2.1.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.4 Model <i>Servqual</i>	13
2.1.5 Teori <i>Set Fuzzy</i>	16
2.1.6 Diagram <i>Kartesianus</i>	17
2.2 Kajian Induktif	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Objek Penelitian	21
3.2 Identifikasi Masalah.....	21
3.3 Pengumpulan Data	21
3.3.1 Data Primer	21
3.3.2 Data Sekunder	22
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.5 Alat Bantu Analisis Data	23
3.6 Pengolahan Data	23
3.6.1 Uji Kecukupan Data.....	23
3.6.2 Uji Validasi	24
3.6.3 Uji Reliabilitas	24
3.7 Integrasi Dimensi Model Caerter dan Perhitungan <i>Fuzzy Servqual</i>	25
3.7.1 <i>Input Model</i>	25
3.7.2 <i>Output Model</i>	29
3.8 Flow Chart Penelitian	30

3.9	Analisa dan Pembahasan.....	30
3.10	Kesimpulan	31
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		32
4.1	Deskripsi Perusahaan	32
4.1.1	Lokasi Penelitian.....	32
4.1.2	Sejarah Berdirinya BPD <i>Syariah</i>	32
4.1.3	Visi Misi BPD <i>Syariah</i>	33
4.1.4	Produk BPD <i>Syariah</i>	33
4.2	Pengolahan Data	34
4.2.1	Uji Kecukupan Data.....	34
4.2.2	Data Responden	35
4.2.3	Uji Validitas	37
4.2.4	Uji Reliabilitas	40
4.2.5	Integrasi Dimensi CARTER dan Perhitungan <i>Fuzzy Servqual</i>	41
4.2.6	Diagram <i>Kartesianus</i>	50
BAB V ANALISIS DATA		52
5.1	Analisis Data Hasil Kuesioner.....	52
5.1.1	Penentuan Ukuran Sampel	52
5.1.2	Pengujian Validitas	52
5.1.3	Pengujian Reliabilitas.....	53
5.1.4	Analisis <i>Fuzzy Servqual</i>	53
5.1.5	Diagram <i>Kartesianus</i>	54
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		58
6.1	KESIMPULAN	58
6.2	SARAN	58
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN		62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Likert	16
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	36
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan	36
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan penghasilan setiap bulan	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabiitas Skala Kepuasan	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabiitas Skala Kepentingan	41
Tabel 4.9 Atribut Atribut Pengukuran Kualitas Layanan	42
Tabel 4.10 Hasil <i>fuzzifikasi</i> untuk skala kepuasan	44
Tabel 4.11 Hasil <i>fuzzifikasi</i> untuk skala kepentingan	45
Tabel 4.12 <i>Defuzzifikasi</i> dimensi kepuasan	47
Tabel 4.13 <i>Defuzzifikasi</i> dimensi kepentingan	48
Tabel 4.14 Kepuasa, kepentingan dan Gap setiap atribut	49
Tabel 4.15 Rata rata Gap setiap dimensi	50
Tabel 5.1 Daftar Atribut kuadran 1	55
Tabel 5.2 Daftar Atribut kuadran 2	55
Tabel 5.3 Daftar Atribut kuadran 3	56
Tabel 5.4 Daftar Atribut kuadran 4	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram keterkaitan antara kelima gab	13
Gambar 2.2 B- <i>Extended Model of Service Quality</i>	15
Gambar 2.3 Diagram Kaertesius	18
Gambar 3.1 Gambar fungsi keanggotaan untuk variabel TFN Penilaian Responden	26
Gambar 3.2 <i>Flow Chart</i> Penelitian	30
Gambar 4.1 Fungsi keanggotaan variabel TFN	43
Gambar 4.2 Diagram <i>Kartesius</i>	51