

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Kajian Induktif	6
2.2 Kajian Deduktif	9
2.2.1. Pengertian Jasa	9
2.2.2. Karakteristik Jasa	9
2.2.3. Kualitas Pelayanan	10
2.2.4. Konsumen atau Pelanggan	12
2.2.5. Kepuasan Pelanggan	12
2.2.6. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13
2.3 Alat dan Teknik Pengumpulan Data	15
2.3.1. Kuesioner	15
2.4 Populasi dan Sampel	18
2.5 Metode Customer Satisfaction Index (CSI)	16
2.6 Metode Importance Performance Analysis (IPA)	18
2.7 Analisis Gap	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1. Obyek Penelitian	21
3.2. Metode Pengumpulan Data	21
3.3. Kerangka Penelitian	22
3.4. Pengolahan Data	23
3.4.1. Uji Kecukupan Data	23
3.4.2. Uji Validitas	24
3.4.3. Uji Reliabilitas	25
3.5. Importance Performance Analysis (IPA)	26
3.6. Customer Satisfaction Index (CSI)	28

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	29
4.1. Pengumpulan Data	29
4.1.1. Profil Warung Ayam Geprek Mbok Moro	29
4.1.2. Struktur Organisasi	30
4.1.3. Kuesioner	31
4.1.4. Karakteristik Responden	32
4.2. Pengolahan Data	33
4.2.1. Uji Kecukupan Data	34
4.2.2. Uji Validitas	35
4.2.3. Uji Reliabilitas	36
4.2.4. Importance Performance Analysis (IPA)	37
4.2.5. Tingkat Kesesuaian	37
4.2.6. Diagram Kartesius	41
4.2.7. Customer Satisfaction Index (CSI)	42
BAB V PEMBAHASAN	46
5.1 Analisis Data Hasil Kuesioner	46
5.1.1 Pengujian Validitas	46
5.1.2 Pengujian Reliabilitas	46
5.2 Importance Performance Analysis (IPA)	46
5.3 Customer Satisfaction Index (CSI)	52
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	54
6.1. Kesimpulan	54
6.2. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	59