

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN SURAT SELESAI PENELITIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Kajian Induktif	6
2.2. Kajian Deduktif	8
2.2.1. Kualitas Pelayanan.....	8
2.2.3. Target Pengukuran Kepuasan	12
2.2.4. Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2.5. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	16
2.2.6. <i>Pontential Gain in Customer Value (PGCV)</i>	20

BAB III METODA PENELITIAN.....	23
3.1. Objek dan Lokasi Penelitian	23
3.2. Identifikasi Masalah	23
3.3. Jenis dan Metode Pengumpulan Data	23
3.4. Metode Pengolahan Data	25
3.5. Indentifikasi Atribut Yang Diteliti	26
3.6. Metode Analisa Data.....	27
3.6.1. Uji Validitas	27
3.6.2. Uji Reliabilitas	27
3.7. Diagram Alur Penelitian.....	28
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	31
4.1. Uji Validitas	31
4.2. Uji Reliabilitas.....	35
4.3. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	36
4.4. <i>Potential Gain in CustomerValue (PGCV)</i>	39
BAB V PEMBAHASAN.....	44
5.1 Pembahasan.....	44
BAB VI PENUTUP	48
6.1. Kesimpulan.....	48
6.2. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> Pada Pertanyaan Tertutup.....	25
Tabel 3.2 Dimensi dan Atribut Pelayanan	26
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	31
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	33
Tabel 4.3 Tingkat Reliabilitas.....	36
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4.5 <i>Indeks PGCV</i>	40
Tabel 4.6 Urutan Prioritas <i>Indeks PGCV</i>	40
Tabel 4.7 Urutan Prioritas Kuadran 1	42
Tabel 4.8 Urutan Prioritas Kuadran 2	42
Tabel 4.9 Urutan Prioritas Kuadran 3	43
Tabel 4.10 Urutan Prioritas Kuadran 4.....	43
Tabel 5.1 Pembahasan Kuadran 1.....	44
Tabel 5.2 Pembahasan Kuadran 2.....	45
Tabel 5.3 Pembahasan Kuadran 3.....	46
Tabel 5.4 Pembahasan Kuadran 4.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	19
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian	28
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Seluruh Atribut.....	37