

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	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 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 KAJIAN INDUKTIF	6
2.2 KAJIAN DEDUKTIF	11
2.2.1 Jasa	Error! Bookmark not defined. 11

2.2.2	Karakteristik Jasa.....	Error! Bookmark not defined.	11
2.2.3	Kualitas Jasa		12
2.2.4	Kualitas Pelayanan Jasa.....		13
2.2.5	Kepuasan Konsumen		14
2.2.6	Klasifikasi Jasa		16
2.2.7	Customer Satification Index		17
2.2.8	Analisis SERVQUAL.....		18
BAB III METODE PENELITIAN			20
3.1	OBJEK PENELITIAN		20
3.2	IDENTIFIKASI MASALAH.....		20
3.3	POPULASI DAN SAMPEL		20
3.4	SKALA LIKERT.....		21
3.5	IDENTIFIKASI VARIABEL PENELITIAN KUALITAS LAYANAN.....		21
3.6	ANALISIS DATA		22
3.7	JENIS DATA		24
3.8	FLOW CHART PENELITIAN		26
3.9	PENJELASAN FLOWCHART PENELITIAN		26
3.10	PENGUJIAN ALAT UKUR		29
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....			34
4.1	PENGUMPULAN DATA.....		34
4.1.1	Sejarah dan Profil Perusahaan		34
4.2	PENGOLAHAN DATA PROFIL RESPONDEN.....		35
4.3	UJI VALIDITAS.....		37
4.3.1	Uji Validitas Harapan Pelanggan		38
4.3.2	Uji Validitas Persepsi Pelanggan.....		41
4.6	UJI RELIABILITAS		43
4.7	PENGOLAHAN DATA CSI (CUSTOMER SATISFACTION INDEX).....		47
4.8	PENGOLAHAN DATA SERVQUAL.....		48

4.8.1 Tangible (Bukti fisik)	49
4.8.2 Reliability (Kehandalan)	50
4.8.3 Responsiveness (Daya Tanggap).....	51
4.8.4 Assurance (Jaminan)	52
4.8.5 Empathy (Empati)	53
4.8.6 Nilai Gap dan Ranking Keseluruhan	54
4.8.7 Data Rangkaing GAP Keseluruhan.....	55
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	61
5.1 ANALISIS CUSTOMER SATISFACTION INDEX.....	61
5.2 ANALISIS SERVICE QUALITY	62
5.2.1 Analisa Diagram Kartesius.....	64
BAB VI PENUTUP	68
6.1 KESIMPULAN	68
6.1 SARAN.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Flow Chart Penelitian	26
Gambar 4. 1 Diagram Profil Jenis Kelamin Responden	35
Gambar 4. 2 Diagram Profil Usia Responden	36
Gambar 4. 3 Diagram frekuensi kedatangan pelanggan	37
Gambar 4. 4 Diagram kartesius keseluruhan dimensi	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Jurnal induktif	9
Tabel 3. 1 Dimensi dan Atribut Pelayanan	21
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas	38
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas	41
Tabel 4. 3 Tingkat Reliabilitas.....	44
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Persepsi.....	44
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas Harapan	46
Tabel 4. 6 Hasil Olahan Perhitungan Customer Satisfaction Index	47
Tabel 4. 7 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Tangible.....	50
Tabel 4. 8 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Reliability	51
Tabel 4. 9 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Responsiveness	52
Tabel 4. 10 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Assurance	53
Tabel 4. 11 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Empathy	53
Tabel 4. 12 Nilai Gap Keseluruhan Dimensi	54
Tabel 4. 13 Perhitungan Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4. 14 Data Ranking Gap Service Quality.....	56
Tabel 4. 15 Kuadran Keseluruhan Dimensi.....	58

