

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYAATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	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 KAJIAN LITERATUR.....	7
2.1. Kajian Induktif.....	7
2.2. Kajian Deduktif.....	13
2.2.1. Jasa/pelayanan (<i>Service</i>)	13
2.2.2. Kualitas Pelayanan	14
2.2.3. Kepuasan Konsumen.....	16
2.2.4. Pengukuran Kualitas Jasa.....	17
2.2.5. Metode Sampling	18
2.2.6. Teknik Pengambilan Sampel.....	19
2.2.7. Teknik Perancangan Kuesioner.....	20
2.2.8. Skala Pengukuran.....	23
2.2.9. Validitas	24
2.2.10. Reliabilitas	25
2.2.11. Metode <i>Servqual</i>	26
2.2.12. Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	27
2.2.13. Diagram Kartesius	29
2.2.14. <i>Customer Satisfaction Index</i>	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1. Objek Penelitian.....	33
3.2. Alat Penelitian.....	33
3.3. Populasi Dan Sampel	34
3.3.1. Populasi.....	34
3.3.2. Sampel	34
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	35
3.4.1. Jenis Data.....	35
3.4.2. Sumber Data	35
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	36
3.6. Teknik Pengolahan Data.....	36

3.7.	Pengujian Alat Ukur	37
3.8.	Pengolahan Data dengan <i>SERVQUAL</i>	38
3.9.	Pengolahan Data dengan <i>Importance-Performance Analysis</i>	39
3.10.	Teknik Analisis Data	40
3.11.	Alur Penelitian	43
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		48
4.1.	Data Profil Responden	48
4.2.	Dimensi dan atribut.....	50
4.3.	Uji Validitas.....	52
4.4.	Uji Reliabilitas	54
4.5.	Pengolahan Data <i>Service Quality</i>	54
4.5.1	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	54
4.5.2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	55
4.5.3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	56
4.5.4	Jaminan (<i>Assurance</i>).....	56
4.5.5	Empati (<i>Emphaty</i>)	57
4.5.6	Nilai <i>Gap</i> keseluruhan	57
4.5.7	Perhitungan Kualitas Pelayanan	58
4.5.8	Data Ranking <i>Gap</i> Keseluruhan	59
4.6.	<i>Customer Satisfaction Index</i>	60
4.7.	Pengolahan Data <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	61
BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN		63
5.1	Analisis Kualitas Jasa Pelayanan	63
5.2	Analisis <i>Service Quality</i>	63
5.3	Analisis Tingkat Kualitas Layanan	65

5.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	66
BAB VI PENUTUP	68
6.1. Kesimpulan	68
6.2. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Jurnal Induktif.....	10
Tabel 2.2	<i>Margin of Error</i>	20
Tabel 3.1	Klasifikasi <i>Gap</i>	41
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.4	Nilai <i>GAP</i> Dimensi <i>Tangible</i>	55
Tabel 4.5	Nilai <i>GAP</i> Dimensi <i>Reliability</i>	55
Tabel 4.6	Nilai <i>GAP</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	56
Tabel 4.7	Nilai <i>GAP</i> Dimensi <i>Assurance</i>	56
Tabel 4.8	Nilai <i>GAP</i> Dimensi <i>Emphaty</i>	57
Tabel 4.9	Nilai <i>Gap</i> Keseluruhan Dimensi	57
Tabel 4.10	Perhitungan Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4.11	Data Rangkaing <i>Gap Service Quality</i>	59
Tabel 4.12	<i>Customer Satisfaction Index</i>	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Diaagram Kartesius	30
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian	43
Gambar 3.2 Diagram Alur Penelitian Lanjutan	44
Gambar 4.1 Diagram Profil jenis Kelamin Responden	48
Gambar 4.2 Diagram Profil Usia Responden	49
Gambar 4.3 Diagram Profil Pekerjaan Responden	50
Gambar 4.4 Diaagram Kartesiu	62