

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
SURAT PENELITIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	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 KAJIAN LITERATUR	7
2.1. Kajian Teoritis	7
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2. Kepuasan Pelanggan	10
2.1.3. Target Pengukuran Kepuasan	10
2.1.4. Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan	11
2.1.5. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	14
2.2. Kajian Empiris	18
2.2.1. Kajian Terdahulu	18
BAB III METODE PENELITIAN	20

3.1. Objek dan Lokasi Penelitian	21
3.2. Populasi dan Sampel	21
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	21
3.3.1. Jenis Data	21
3.3.2. Sumber Data.....	21
3.4. Metode Pungumpulan Data	22
3.5. Metode Analisa Data	23
3.5.1. Uji Kecukupan Data.....	23
3.5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	24
3.6. Alur Penelitian	25
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	29
4.1. Gambaran Umum Ahass Sumber Sentosa	29
4.2. Uji Validitas Dan Reliabilitas	30
4.2.1. Uji Analisis Validitas dan Reliabilitas tingkat Kepentingan	30
4.2.2. Uji Analisis Validitas dan Reliabilitas tingkat Kinerja.....	33
4.3. Deskriptif Karakteristik Responden	36
4.3.1. Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
4.3.2. Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Umur	36
4.3.3. Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Pendidikan.....	37
4.3.4. Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Pekerjaan	37
4.4. Analisis Deskriptif Variabel	38
4.4.1. Deskriptif Tingkat Kepentingan (<i>importance</i>).....	39
4.4.2. Deskriptif Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	40
4.5. Analisis Importance Performance Analysis.....	42
4.5.1. Kuadran 1 (Prioritas Utama).....	47

4.5.2. Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi).....	47
4.5.3. Kuadran 3 (Prioritas Rendah)	48
4.5.4. Kuadran 4 (Berlebihan).....	48
BAB V PEMBAHASAN	50
5.1. Analisis Pembahasan	50
5.2. Saran Perbaikan Kualitas Layanan	53
BAB VI PENUTUP	56
6.1. Kesimpulan	56
6.2. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	18
Gambar 3.1. Alur Penelitian.....	27
Gambar 4.1. Diagram Kartesius.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Uji Validitas <i>Tangible</i>.....	31
Tabel 4.2 Uji Validitas <i>Assurance</i>	32
Tabel 4.3 Uji Validitas <i>Reliability</i>	32
Tabel 4.4 Uji Validitas <i>Responsive</i>	33
Tabel 4.5 Uji Validitas <i>Emphaty</i>	33
Tabel 4.6 Reliabilitas.....	34
Tabel 4.7 Uji Validitas <i>Tangible</i>	34
Tabel 4.8 Uji Validitas <i>Assurance</i>.....	35
Tabel 4.9 Uji Validitas <i>Reliability</i>	35
Tabel 4.10 Uji Validitas <i>Responsive</i>.....	35
Tabel 4.11 Uji Validitas <i>Emphaty</i>	36
Tabel 4.12 Reliabilitas.....	36
Tabel 4.13 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin...	37
Tabel 4.14 Karakteristik Responden berdasarkan Umur.....	37
Tabel 4.15 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	38
Tabel 4.16 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.17. Deskriptif Statistik	39
Tabel 4.18 Variabel <i>Tangible</i>	40
Tabel 4.19 Variabel <i>Assurance</i>.....	40
Tabel 4.20 Variabel <i>Reliability</i>	40
Tabel 4.21 Variabel <i>Responsive</i>	41
Tabel 4.22 Variabel <i>Emphaty</i>	41
Tabel 4.23 Variabel <i>Tangible</i>	42
Tabel 4.24 Variabel <i>Assurance</i>	42
Tabel 4.25 Variabel <i>Reliability</i>	42
Tabel 4.26 Variabel <i>Responsive</i>	43
Tabel 4.27 Variabel <i>Emphaty</i>	43
Tabel 4.28. Tingkat Kesesuaian	44
Tabel 5.1. Analisis Pembahasan Kuadran I	50