

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II</b> .....	<b>7</b>
2.1 Kajian Empiris.....	7
2.2 Kajian Teoritis.....	8
A. Kualitas.....	8
B. Jasa.....	10
C. Servqual.....	12
D. Kepuasan Konsumen.....	17
<b>BAB III</b> .....	<b>19</b>
3.1. Objek Penelitian.....	19
3.2. Jenis Data.....	19
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	19
3.4. Populasi dan Sampel.....	19
3.4.1. Populasi.....	19
3.4.2. Sampel.....	19
3.5. Variabel Penelitian.....	20
3.5.1. Tangibles.....	20
3.5.2. Responsiveness.....	20
3.5.3. Reliability.....	20
3.5.4. Assurance.....	20
3.5.5. Empathy.....	20
3.5.6. Environment.....	20

3.6.	Metode Analisis Data.....	21
3.6.1.	Penentuan Jumlah Sampel.....	21
3.6.2.	Uji Validitas.....	22
3.6.5.	Uji Reliabilitas.....	22
3.7	Diagram Alir Penelitian.....	24
<b>BAB IV.....</b>		<b>26</b>
4.1.	Pengolahan Data.....	26
4.1.1.	Uji Kecukupan Data.....	26
4.1.2.	Uji Validitas.....	27
4.1.3.	Uji Reliabilitas.....	34
4.2.	Identifikasi Kebutuhan Konsumen.....	38
<i>Gambar 4.9 Grafik Persepsi dan Harapan Konsumen Langsung.....</i>		<i>41</i>
4.3	Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi.....	44
<b>BAB V.....</b>		<b>45</b>
<b>PEMBAHASAN.....</b>		<b>45</b>
5.1	Analisis Kualitas Pelayanan.....	45
5.2	Uji Validitas.....	45
5.3	Uji Reliabilitas.....	45
5.4	Analisis SERVQUAL.....	46
5.4.1	Analisis <i>SERVQUAL</i> Konsumen Langsung.....	46
5.4.2	Analisis Dimensi <i>SERVQUAL</i> Konsumen Langsung.....	55
5.4.4	Analisis Dimensi <i>SERVQUAL</i> Konsumen Sekitar (Warga).....	59
5.5	Analisis Saran Perbaikan.....	59
<b>BAB VI.....</b>		<b>62</b>
6.1	Kesimpulan.....	62
6.2	Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>68</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi SERVQUAL.....	16
Tabel 3.1 Klasifikasi Cronbach Alpha.....	23
Tabel 4.1 Harapan Konsumen.....	27
Tabel 4.2 Persepsi Konsumen.....	30
Tabel 4.3 Persepsi Konsumen Sekitar (Warga).....	32
Tabel 4.4 Harapan Konsumen Sekitar (Warga).....	33
Tabel 4.5 GAP Kebutuhan Konsumen Langsung.....	39
Tabel 4.6 Peringkat GAP.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.7 GAP Kebutuhan Konsumen Sekitar (Warga).....	42
Tabel 4.8 Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi Konsumen Langsung.....	44
Tabel 4.9 Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi Konsumen Sekitar.....	44



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual SERVQUAL.....	14
Gambar 2.2 Perceived Service Quality.....	16
Gambar 2.3 Model Diskonfirmasi Ekspektasi.....	17
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	24
Gambar 4.1 Uji Reliabilitas Persepsi menggunakan SPSS.....	34
Gambar 4.2 Uji Reliabilitas per variable pertanyaan.....	35
Gambar 4.3 Uji Reliabilitas Harapan menggunakan SPSS.....	36
Gambar 4.4 Uji Reliabilitas tiap variabel harapan.....	36
Gambar 4.5 Uji Reliabilitas Persepsi Konsumen Sekitar (Warga).....	37
Gambar 4.6 Uji Reliabilitas Persepsi Konsumen sekitar (Warga).....	37
Gambar 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Konsumen Sekitar (Warga).....	38
Gambar 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Konsumen Sekitar per Variabel.....	38
Gambar 4.9 Grafik Persepsi dan Harapan Konsumen Langsung.....	43
Gambar 4.10 Grafik Persepsi dan Harapan Konsumen Sekitar.....	45

