

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	1
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
BAB II	7
2.1 Kajian Empiris.....	7
2.2 Kajian Teoritis	8
A. Kualitas.....	8
B. Jasa	10
C. Servqual	12
D. Kepuasan Konsumen.....	17
BAB III	19
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
BAB IV.....		26
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
BAB V.....		45
PEMBAHASAN.....		45
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
BAB VI.....		62
6.1	Kesimpulan.....	62
6.2	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....		65
LAMPIRAN.....		68

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.....	Error! Bookmark not defined.
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