

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I – PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6

BAB II – TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Manajemen Operasional Perusahaan Jasa.....	8
2.1.2 Kinerja Pelayanan Sektor Publik	12
2.1.3 Dimensi Pelayanan Jasa.....	14
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	16
2.1.5 Importance Performance Analysis	19
2.2 Penelitian Terdahulu	23

BAB III – METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian	27
3.2 Definisi Operasi Variabel	27
3.3 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	28
3.3.1.1 Data Primer	28
3.3.1.2 Data Sekunder	29
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.4.1 Populasi	29
3.4.2 Sampel	30
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	30
3.4.4 Penentuan Jumlah Sampel	30
3.5 Pengukuran Variabel	31

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Indikator Variabel	33
3.6.1 Uji Validitas	33
3.6.2 Uji Reliabilitas	33
3.7 Metode Analisis Data	34
3.7.1 Analisis Deskripsi Variabel	34
3.7.2 Analisis Kinerja dan Kepentingan (IPA)	34

BAB IV – HASIL ANALISIS DATA PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan Kereta Api Taksaka	39
4.2 Analisis Data.....	41
4.2.1 Profil Responden.....	41
4.2.2.1 Jenis Kelamin	41
4.2.2.2 Pendidikan.....	42
4.2.2.3 Pekerjaan.....	42
4.2.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	44
4.2.3 Deskripsi Kinerja dan Kepentingan.....	46
4.2.4 Analisis Importance Performance Analysis.....	50
4.2.4.1 Analisis Tingkat Kesesuaian antara Kinerja Terhadap Kepentingan.....	50
4.2.4.2 Analisis Importance Performance dengan Diagram Kartesius	52
4.3 Pembahasan.....	56

BAB V – KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 59

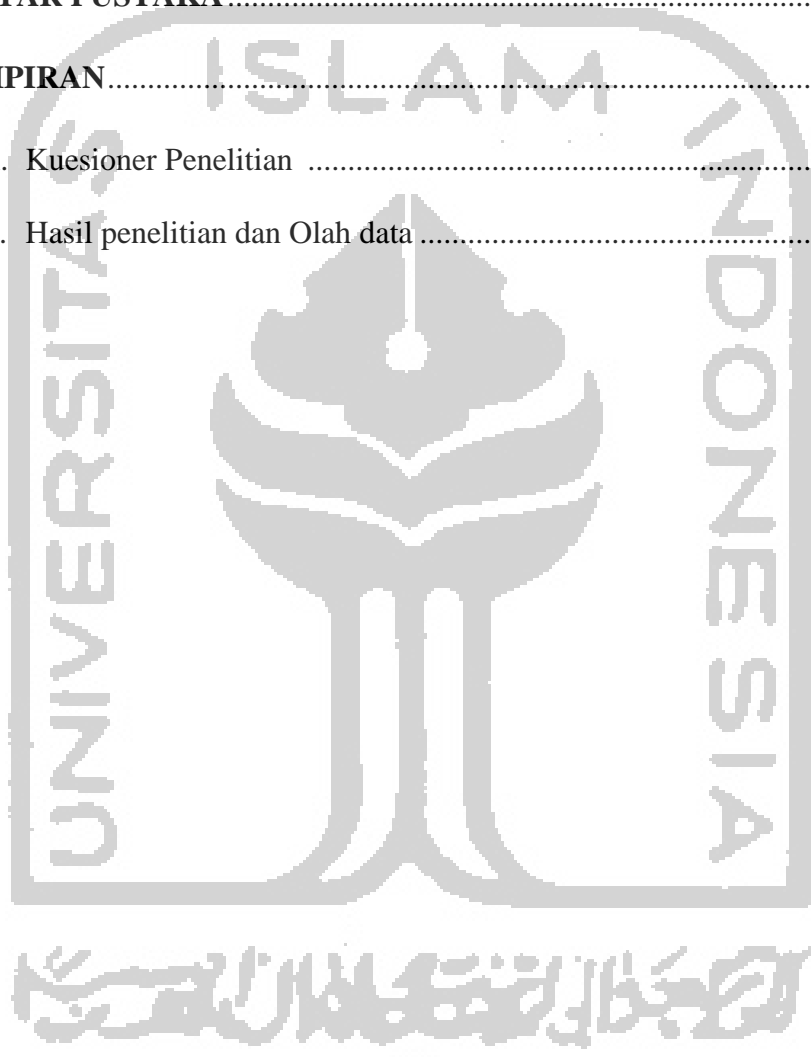
5.2 Saran 60

DAFTAR PUSTAKA 62

LAMPIRAN 64

A. Kuesioner Penelitian 65

B. Hasil penelitian dan Olah data 71



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.2: Penelitian Terdahulu	23
3.1: Skala Likert Penelitian	31
3.2: Internal Skala Penelitian	32
4.1: Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.2: Kasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	42
4.3: Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
4.4: Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Kinerja.....	44
4.5: Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Kepentingan.....	45
4.6: Hasil Uji Reliabilitas.....	45
4.7: Kriteria Analisis Gap	46
4.8: Analisis Gap Dimensi Reliability	46
4.9: Analisis Gap Dimensi Responsiveness.....	47
4.10: Analisis Gap Dimensi Assurance.....	48
4.11: Analisis Gap Dimensi Empathy.....	48
4.12: Analisis Gap Dimensi Tangibles.....	49
4.13: Tingkat Kesesuaian Item dan Dimensi Kinerja dengan Kepentingan	50
4.14: Data Diagram Kartesius Dimensi Kinerja dengan Kepentingan	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1: Matrik Importance Performance Analysis	36
4.1: Diagram Cartesius Dimensi	53
4.2: Diagram Cartesius Item	54



DAFTAR LAMPIRAN

Gambar	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	65
2. Hasil penelitian dan Olah data	71

