

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan Skripsi	i
Halaman Judul Skripsi.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang dan Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	6
KAJIAN DAN LANDASAN TEORI	6
2.1 Kajian Pustaka.....	6
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Kualitas pelayanan.....	8
2.2.2 Pengertian Pengendalian Kualitas.....	14
2.2.3 Kualitas Pelayanan Jasa	15
2.2.4 Kepuasan Konsumen	24
2.2.5 SOP (Standar Operasional Prosedur)	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	37
BAB III	39

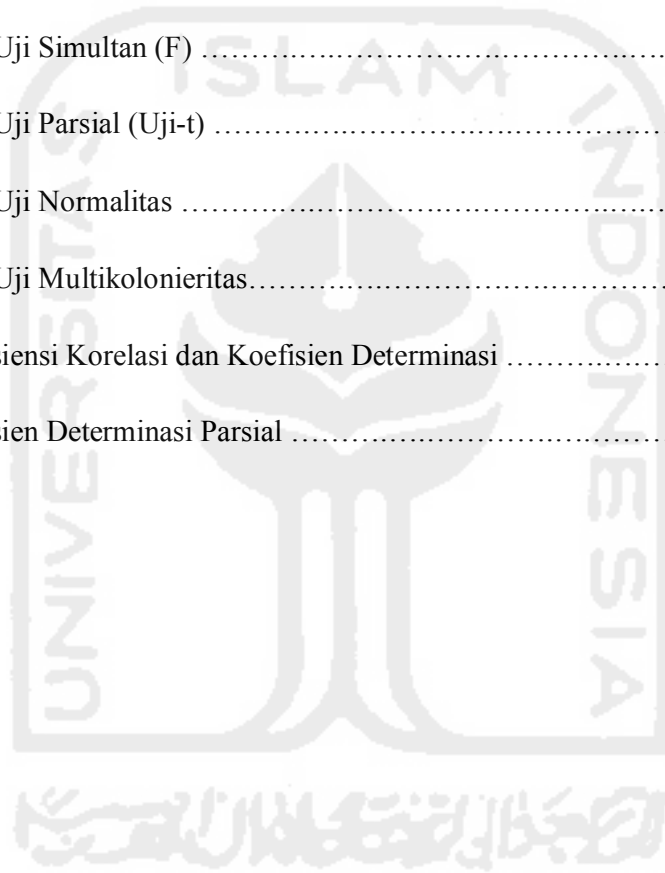
METODE PENELITIAN	39
3.1 Lokasi Penelitian	39
3.2 Pendekatan Penelitian	39
3.3 Populasi dan Sampel	39
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	40
3.4.1 Variabel Penelitian	40
3.4.2 Variabel dan Definisi Operasional variable	40
3.5 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	44
3.5.1 Data Primer	45
3.5.2 Data Sekunder	46
3.6 Validitas dan Reliabilitas	46
3.6.1 Uji Validitas	46
3.6.2 Uji Reliabilitas	47
3.7 Metode Analisis Data	47
3.7.1 Analisis Deskriptif	47
3.7.2 Analisis GAP	47
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.7.4 Pengujian Hipotesis dengan Uji F (Simultan)	48
3.7.5 Pengujian Hipotesis dengan Uji Parsial (Uji t)	49
3.7.6 Analisis Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	54
BAB IV	56
ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Uji Data Penelitian	56
4.1.1 Hasil Uji Validitas	56
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	58
4.2 Gambaran Umum Responden	60
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.3 Deskriptif Hasil Jawaban Responden	61
4.3.1 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Harapan Pelaksanaan	62
4.3.2 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Kinerja Pelaksanaan SOP .	67
4.4 Analisis GAP	77

4.5 ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PERUSAHAN	78
4.5.1 Analisis Regresi Berganda	78
4.5.2 Uji Simultan (Uji F)	80
4.5.3 Pengujian Parsial (Uji-t)	81
4.5.5 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	88
4.5.6 Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	88
4.6 Pembahasan	89
4.6.1 Pengaruh <i>Tangibles</i> dalam SOP Terhadap Kualitas Pelayanan	90
4.6.2 Pengaruh <i>Reliability</i> dalam SOP terhadap Kualitas Pelayanan	90
4.6.3 Pengaruh <i>Responsiveness</i> dalam SOP terhadap Kualitas Pelayanan	91
4.6.4 Pengaruh <i>Assurance</i> dalam SOP terhadap Kualitas Pelayanan	92
4.6.5 Pengaruh <i>Emphaty</i> dalam SOP terhadap Kualitas Pelayanan	92
BAB V	94
KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 KESIMPULAN	94
5.2 SARAN	95
DAFTAR PUSTAKA	xviii
LAMPIRAN	xx

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Uji Validitas Harapan dan Kinerja Pelaksanaan SOP.....	54
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Harapan dan Kinerja Pelaksanaan SOP.....	56
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap Variabel Tangibles (Harapan)	60
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Variabel Reliability (Harapan)	61
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Variabel Responsiveness (Harapan)...	62
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Variabel Assurance (Harapan)	63
Tabel 4.8 Penilaian Responden Terhadap Variabel Emphaty (Harapan)	64
Tabel 4.9 Penilaian Responden Terhadap Variabel Tangibles (Kinerja)	65
Tabel 4.10 Penilaian Responden Terhadap Variabel Reliability (Kinerja)	66
Tabel 4.11 Penilaian Responden Terhadap Variabel Responsiveness (Kinerja) ...	67
Tabel 4.12 Penilaian Responden Terhadap Variabel Assurance (Kinerja)	68
Tabel 4.13 Penilaian Responden Terhadap Variabel Emphaty (Kinerja)	69
Tabel 4.14 Penilaian Responden Terhadap Variabel Tangibles (Kualitas Pelayanan)	70
Tabel 4.15 Penilaian Responden Terhadap Variabel Reliability (Kualitas Pelayanan).....	71
Tabel 4.16 Penilaian Responden Terhadap Variabel Responsiveness (Kualitas Pelayanan)	72

Tabel 4.17 Penilaian Responden Terhadap Variabel Assurance (Kualitas Pelayanan)	73
Tabel 4.18 Penilaian Responden Terhadap Variabel Emphaty (Kualitas Pelayanan)	74
Tabel 4.19 Analisis GAP	75
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Regresi Variabel	76
Tabel 4.21 Hasil Uji Simultan (F)	78
Tabel 4.22 Hasil Uji Parsial (Uji-t)	79
Tabel 4.23 Hasil Uji Normalitas	82
Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolonieritas	83
Table 4.25 Koefisiensi Korelasi dan Koefisien Determinasi	85
Tabel 4.26 Koefisien Determinasi Parsial	86



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Model Kualitas Pelayanan	20
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	xx
Lampiran 2 : Deskripsi Data Responden.....	xxvi
Lampiran 3: Outputan Penilaian Responden (Harapan Pelaksanaan SOP).....	xxvi
Lampiran 4 : Outputan Penilaian Responden (Kinerja Pelaksanaan SOP).....	xxviii
Lampiran 5 : Outputan Penilaian Responden (Kualitas Pelayanan).....	xxx
Lampiran 6 : Outputan Validitas dan Reliabilitas (Harapan).....	xxxii
Lampiran 7 : Outputan Validitas dan Reliabilitas (Kinerja).....	xl
Lampiran 8 : Outputan Regresi dan Hasil Uji.....	xlviii
Lampiran 9 : Skoring data 100 responden (Harapan).....	liv
Lampiran 10 : Skoring data 100 responden (Kinerja).....	lix
Lampiran 11 : Skoring data 100 responden (Kualitas Pelayanan).....	lxiv