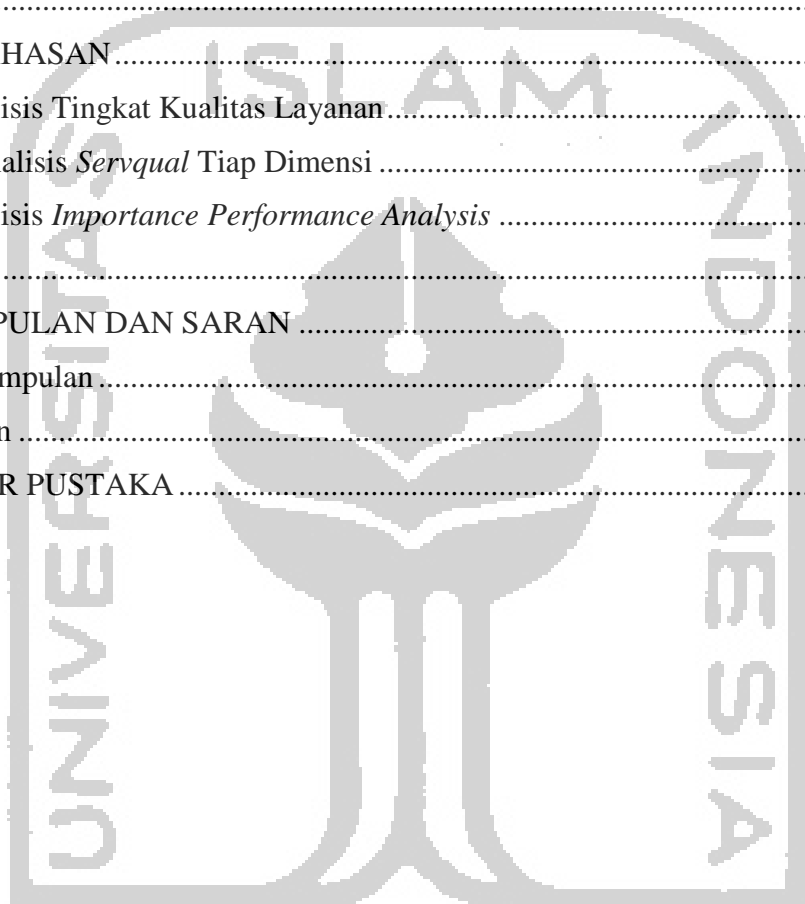


DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	ii
SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN.....	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
PENDAHULUAN	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	6
BAB II.....	8
LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Kajian Deduktif.....	8
2.1.1. Pengertian Jasa.....	8
2.1.2 Karakteristik Jasa	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen	12

2.1.3.3 Model Kualitas Pelayanan	12
2.1.3.4 Acuan Analisis	14
2.2 Metode Pengukuran Kepuasan pelanggan	15
2.2.1 Metode <i>Servqual</i>	15
2.2.2 Sampel	16
2.2.3 Uji Validitas dan Uji Realibilitas	17
2.2.4 Importance Performance Analysis	17
2.3 Kajian Induktif	18
BAB III	23
METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Objek Penelitian	23
3.2 Jenis Penelitian	23
3.3 Jenis dan Sumber Data	23
3.4 Metode Pengumpulan Data	24
3.5. Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	24
3.5.1. Populasi	24
3.5.2. Sampel	25
3.5.3. Teknik Penarikan Sampel	26
3.6. Skala Pengukura Variabel	26
3.7. Teknik Pengolahan Data	27
3.8 Metode Analisis Data	28
3.8.1. Metode Analisis Kuantitatif	28
3.9. Uji kecukupan Data	28
3.10. Uji Validitas Data	29
3.11. Alat Analisis	29
3.11.1. Analisis GAP	29
3.11.2. <i>Importance Performance Analysis</i>	29
3.12 Alur Penelitian	32
BAB IV	33
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	33
4.1. Pengumpulan Data	33
4.1.1. Profil Perusahaan	33
4.2. Pengolahan Data	34
4.2.1. Uji Kecukupan Data	34

4.2.2 Contoh Perhitungan Uji Kecukupan Data	34
4.2.3 Uji Validitas	37
4.2.4 Uji Reliabilitas	38
4.2.5 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan	39
4.2.7. Kualitas layanan tiap dimensi	44
4.2.8. <i>Importance Performance Analysis</i>	44
BAB V	46
PEMBAHASAN	46
5.1 Analisis Tingkat Kualitas Layanan	46
5.1.1 Analisis <i>Servqual</i> Tiap Dimensi	47
5.2 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	50
BAB VI.....	54
KESIMPULAN DAN SARAN	54
6.1 Kesimpulan	54
6.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4. 1 Kecukupan Data Performance (Kinerja/Dirasakan)	35
Tabel 4. 2 Kecukupan Data Importance (Kepentingan/Kebutuhan).....	36
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas	37
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas	39
Tabel 4. 5 Tabel Identifikasi GAP Kebutuhan Pelanggan.....	40
Tabel 4. 6 Tabel Ranging GAP Dimensi <i>Servqual</i>	42
Tabel 4. 7 Tabel Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi.....	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Kualitas Pelayanan	14
Gambar 3. 1 Diagram Kartesius	30
Gambar 3. 2 Alur Penelitian	32
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius semua dimensi.....	45
Gambar 5. 1 Diagram Kartesius	51

