

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
ABSTRAKSI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Karakteristik Supermarket.....	6
2.2 Jasa (Layanan).....	8
2.3 Pelanggan.....	10
2.3.1 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.3.2 Harapan Pelanggan.....	15
2.4 Pengertian Kualitas.....	16
2.5 Pengertian Kualitas Jasa.....	17

2.5.1	Dimensi Kualitas Jasa.....	19
2.5.2	Model Kualitas Jasa.....	23
2.6	Pengukuran Sikap.....	26
2.7	Metode Statistik yang digunakan.....	28
2.7.1	Analisis Faktor.....	28
2.7.2	Penghitungan Skor Gap Servqual.....	29
2.7.3	Validitas Butir.....	31
2.7.4	Reliabilitas Butir.....	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Identifikasi Variabel Penelitian.....	37
3.2	Sampel Penelitian.....	39
3.3	Penyebaran Kuisisioner.....	41
3.4	Pengujian Data.....	42
3.4.1	Uji Validitas.....	42
3.4.2	Uji Reabilitas.....	44
3.4.3	Analisis Servqual.....	44
3.4.4	Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan.....	45
3.5	Kesimpulan dan Saran.....	46
3.6	Tahapan Penelitian.....	47

BAB IV PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

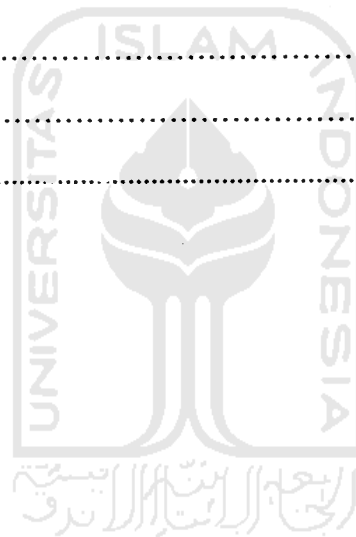
4.1	Gambaran Umum Supermarket Alfa Yogyakarta.....	48
4.2	Analisis Deskriptif.....	48
4.2.1	Usia.....	49
4.2.2	Jenis Kelamin.....	49
4.2.3	Pekerjaan.....	50
4.2.4	Status Pernikahan.....	50
4.3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	51

4.3.1	Faktor <i>Tangible</i>	52
4.3.2	Faktor <i>Reliability</i>	53
4.3.3	Faktor <i>Responsiveness</i>	54
4.3.4	Faktor <i>Assurance</i>	55
4.3.5	Faktor <i>Empathy</i>	56
4.4	Analisis Faktor.....	57
4.4.1	Faktor (Komponen) I.....	63
4.4.2	Faktor (Komponen) II.....	64
4.4.3	Faktor (Komponen) III.....	64
4.4.4	Faktor (Komponen) IV.....	64
4.4.5	Faktor (Komponen) V.....	65
4.5	Analisis Kualitas Layanan.....	65
4.5.1	Kuadran I.....	68
4.5.2	Kuadran II.....	70
4.5.3	Kuadran III.....	70
4.5.4	Kuadran IV.....	70

BAB V PEMBAHASAN

5.1	Analisa Faktor.....	72
5.1.1	Faktor I.....	72
5.1.2	Faktor II.....	73
5.1.3	Faktor III.....	73
5.1.4	Faktor IV.....	74
5.1.5	Faktor V.....	74
5.2	Analisis <i>Servqual</i> Gap.....	74
5.2.1	Analisis <i>Servqual</i> tiap dimensi.....	75
5.2.1.1	Dimensi Fasilitas Fisik.....	75
5.2.1.2	Dimensi Kemampuan Pelayanan.....	76

5.2.1.3 Dimensi Daya Tanggap.....	76
5.2.1.4 Dimensi Jaminan.....	77
5.2.1.5 Dimensi Kemudahan melakukan Hubungan.....	77
5.2.2 Analisis Diagram Kartesius.....	78
5.2.2.1 Dimensi Fasilitas Fisik.....	78
5.2.2.2 Dimensi Kemampuan Pelayanan.....	79
5.2.2.3 Dimensi Daya Tanggap.....	80
5.2.2.4 Dimensi Jaminan.....	81
5.2.2.5 Dimensi Kemudahan melakukan Hubungan.....	83
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	88
6.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Servqual Gap.....	26
Gambar 2.2 Diagram Kartesius.....	30
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	47
Gambar 4.1 Diagram Kartesius seluruh item.....	69



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Nilai Minimum, Maksimum dan Rata-rata Usia Responden	49
Tabel 4.2	Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.3	Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4.4	Distribusi Responden berdasarkan Status Pernikahan	50
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Faktor <i>Tangible</i>	53
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Faktor <i>Reliability</i>	53
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Faktor <i>Responsiveness</i>	54
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Faktor <i>Assurance</i>	55
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Faktor <i>Empathy</i>	56
Tabel 4.10	<i>Bartlett's Test</i> dan <i>KMO Measures of Sampling Adequacy</i>	60
Tabel 4.11	Matrix Faktor	62
Tabel 4.12	Hasil Perhitungan Rata-rata Nilai Kualitas Layanan	67
Tabel 5.1	Posisi Item Pada Diagram Kartesius	85