

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGAKUAN	ii
SURAT KETERANGAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
SURAT KETERANGAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAKS	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II KAJIAN LITERATUR	6
2.1 Perkembangan Penelitian	6
2.2 Kualitas Pelayanan	9
2.3 Kepuasan Pelanggan	12
2.4 Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Objek Penelitian	20
3.2 Identifikasi Masalah	20
3.3 Metode Pengumpulan Data	20
3.3.1 Pengumpulan Data	20
3.3.2 Penentuan Jumlah Sampel	21
3.4 Instrumen Penelitian	21
3.5 Proses Penelitian	22
3.5.1 Identifikasi dan Perumusan Masalah	22
3.5.2 Kajian Literatur	22
3.5.3 Pengumpulan Data	22
3.5.4 Pengujian Data	22
3.5.5 Pengolahan Data	23
3.5.6 Analisa dan Pembahasan	23
3.5.7 Kesimpulan dan Saran	24
3.6 Diagram Alir Penelitian	25
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	26
4.1 Pengumpulan Data	26
4.1.1 Deskripsi Bisnis Perusahaan	26

4.1.2 Profil Perusahaan	27
4.1.3 Kriteria Perusahaan Berdasarkan Aspek Servqual.....	28
4.1.4 Instrumen Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Perusahaan	29
4.2 Pengolahan Data	29
4.2.1 Besar Sampel Dalam Penelitian.....	30
4.2.2 Uji Kecukupan Data.....	30
4.2.3 Data Responden	31
4.2.4 Uji Validitas	33
4.2.5 Uji Reliabilitas	36
4.3 Perhitungan <i>Service Quality</i>	37
4.3.1 Perhitungan Skor Persepsi Pelanggan.....	37
4.3.2 Perhitungan Skor Harapan Pelanggan.....	39
4.3.3 Pengukuran <i>Service Quality</i>	41
4.3.4 Diagram Kartesius	44
BAB V PEMBAHASAN	45
5.1 Analisis Data Hasil Kuesioner	45
5.1.1 Uji Kecukupan Data.....	45
5.1.2 Uji Validitas	45
5.1.3 Uji Reliabilitas	45
5.2 Analisis <i>Service Quality</i>	46
5.3 Diagram Kartesius	50
BAB VI PENUTUP	58
6.1 Kesimpulan	58
6.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Instrumen tingkat kepuasan pelanggan.....	29
Tabel 4.2 Responden Berdasar Usia	31
Tabel 4.3 Responden Berdasar Pendidikan.....	32
Tabel 4.4 Responden Berdasar Pekerjaan	32
Tabel 4.5 Uji Validitas Perbandingan r-hitung dan r-tabel pada skala persepsi	34
Tabel 4.6 Uji Validitas Perbandingan r-hitung dan r-tabel pada skala harapan	35
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Skala Persepsi.....	37
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Skala Harapan	37
Tabel 4.9 Tingkat Persepsi Terhadap Pelayanan PT Nippon Indosari Corpindo	38
Tabel 4.10Tingkat Harapan Terhadap Pelayanan PT Nippon Indosari Corpindo	40
Tabel 4.11 Skor <i>Servqual</i> Pada Tiap Atribut	42
Tabel 4.12 Skor <i>Servqual</i> Pada Tiap Dimensi	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Diagram Alir Kerangka Penelitian.....	25
Gambar 4.1	Kuadran Katresius Atribut Kualitas Pelayanan	48
Gambar 5.1	Diagram Kartesius.....	5

