

DAFTAR ISI

COVER	i
PERNYATAAN	ii
SURAT PERUSAHAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penelitian	6
BAB II	7
KAJIAN LITERATUR	7
2.1 Kajian Teoritis	7
2.2 Jasa	7
2.2.1 Pengertian Jasa	7
2.2.2 Klasifikasi Jasa	7
2.2.3 Karakteristik Jasa	8
2.3 Kualitas Pelayanan	10
2.3.1 Definisi Kualitas	10
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.3.3 Tujuan Pengukuran Kualitas	13
2.4 Kepuasan Pelanggan	14
2.5 Persepsi Konsumen	14

2.6	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	15
2.7	<i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i>	16
2.8	<i>Customer Sastifaction Index (CSI)</i>	20
2.9	Kajian Empiris.....	21
BAB III		22
METODE PENELITIAN		22
3.1	Tempat dan Objek Penelitian	22
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	22
3.3	Alat dan Teknik Pengumpulan Data	22
3.3.1	Kuesioner	22
3.3.2	Teknik Pengukuran dan Skala	23
3.3.3	Sampel	24
3.4	Kerangka Penelitian.....	25
3.5	Metode Pengumpulan Data	28
3.6	Pengolahan Data.....	28
3.6.1	Uji Kecukupan Data	28
3.6.2	Uji Validitas	29
3.6.3	Uji Reliabilitas.....	31
3.7	<i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i>	33
3.8	<i>Customer Sastifaction Index (CSI)</i>	34
3.9	Analisa dan Pembahasan.....	35
3.10	Kesimpulan dan Saran	36
BAB IV		37
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		37
4.1	Pengumpulan Data.....	39
4.1.1	Sejarah PT.Pos Indonesia.....	39
4.1.2	Visi Misi Perusahaan	39
4.1.2.1	Visi Perusahaan.....	39
4.1.2.2	Misi Perusahaan	39
4.2	Pengolahan Data.....	40
4.2.1	Uji Kecukupan Data	40
4.2.2	Kuesioner	41
4.2.3	Uji Validitas	41
4.2.4	Uji Reliabilitas.....	44
4.2.5	Karakteristik Responden	45

4.2.5.1	Jenis Kelamin.....	45
4.2.5.2	Tingkat Pendidikan	46
4.2.5.3	Pekerjaan	46
4.2.5.4	Kebutuhan yang Diperlukan	47
4.3	<i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i>	48
4.3.1	Tingkat Kesesuaian.....	48
4.3.2	Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	51
4.3.3	Diagram Kartesius	53
4.4	<i>Customer Sastifaction Index (CSI)</i>	54
BAB V	57
PEMBAHASAN	57
5.1	Analisis Data Hasil Kuesioner	57
5.1.1	Uji Kecukupan Data	57
5.1.2	Uji Validitas	57
5.1.3	Uji Reliabilitas.....	57
5.2	Analisis <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i>	58
5.2.1	Kuadran I.....	58
5.2.2	Kuadran II	59
5.2.3	Kuadran III.....	60
5.2.4	Kuadran IV.....	61
5.3	Analisis Gap.....	61
5.4	Analisis <i>Customer Sastifaction Index (CSI)</i>	61
BAB VI	64
KESIMPULAN DAN SARAN	64
6.1	Kesimpulan	64
6.2	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN - LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Validitas	29
Tabel 3.2 Indeks koefisien reliabilitas.....	32
Tabel. 3.3 Skala Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i>	35
Tabel 4.1 Tabel Uji Validitas Atribut.....	42
Tabel 4.2 <i>Cronbach's Alpha</i> pada uji reliabilitas skor kepentingan	45
Tabel 4.3 <i>Cronbach's Alpha</i> pada uji reliabilitas skor kepuasan.....	45
Tabel 4.4 Jumlah responden menurut jenis kelamin	46
Tabel 4.5 Jumlah responden menurut tingkat pendidikan.....	46
Tabel 4.6 Jumlah responden menurut pekerjaan.....	47
Tabel 4.7 Jumlah responden berdasarkan kebutuhan yang diperlukan	47
Tabel 4.8 Tabel Tingkat Kesesuaian	48
Tabel 4.9 Tabel Keputusan <i>Hold & Action</i>	51
Tabel 4.10 Nilai rata-rata tiap atribut	52
Tabel 4.11 Hasil perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	54
Tabel 5.1 Atribut-atribut kuadran 1.....	59
Tabel 5.2 Atribut-atribut kuadran II.....	59
Tabel 5.3 Atribut-atribut kuadran III.....	60
Tabel 5.4 Atribut-atribut kuadran IV	61
Tabel 5.5 Hasil Perhitungan Analisis Gap.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	18
Gambar 3.1 Diagram Alir Kerangka Penelitian.....	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pos	39
Gambar 4.2 Diagram Kartesius.....	53
Gambar 5.1 Diagram Kartesius.....	58

