

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR RUMUS	xviii
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II: LANDASAN TEORI	7
2.1 Kajian Induktif.....	7
2.2 Jasa	10
2.2.1 Pelanggan Jasa.....	10
2.2.2 Karakteristik Jasa	10
2.3 Kualitas.....	11
2.3.1 Definisi Kualitas	11
2.3.2 Definisi Kualitas Jasa.....	11

2.3.3 Dimensi Kualitas Jasa	12
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	14
2.4.2 Faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan.....	15
2.5 Persepsi Pelanggan	16
2.6 Metode Servqual (service Quality	16
2.7 Teknik PEngujian Kuisisioner	21
2.7.1 Uji Validitas	21
2.7.2 Uji Reliabilitas	22
2.7.3 Langkah-Langkah dalam SPSS.....	23
2.8 Calon Tenaga Kerja Indonesia	24
2.8.1 Kuisisioner	24
2.9 Diagram Kartesius	25
2.10 Calon Tenaga Kerja Indonesia	27
BAB III: METODE PENELITIAN	28
3.1 Objek Penelitian	28
3.2 Identifikasi Masalah	28
3.3 Pengumpulan Data.....	28
3.3.1 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.3.2 Data yang Dibutuhkan	30
3.3.3 Penentuan Jumlah Sampel	30
3.4 Pengolahan Data	31
3.4.1 Uji Validitas.....	31
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	33
3.5 Diagram Alir Penelitian.....	35
BAB IV: PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA.....	37
4.1 Pengumpulan Data	37
4.1.1 Profil Perusahaan	37
4.1.2 Visi dan Misi	37
4.1.3 Tugas, Fungsi, dan Pelayanan	38

4.1.3.1 Tugas.....	38
4.1.3.2 Fungsi	38
4.1.3.3 Pelayanan	39
4.1.4 Stuktur Organisasi	39
4.1.5 Kuisisioner.....	40
4.2 Pengolahan Data	43
4.2.1 Uji Kecukupan Data	43
4.2.2 Uji Validitas.....	43
4.2.3 Uji Reliabilitas.....	47
4.3 Pengukuran <i>Service Quality</i>	48
4.3.1 Analisis Tingkat Kesesuaian Antara kinerja dengan Kepentingan ...	48
4.4 Analisis Nilai Gap Mean Kinerja terhadap Kepentingan	50
4.5 Analisis Diagram Kartesius	51
BAB V: PEMBAHASAN	54
5.1 Analisis Data Hasil Kuisisioner.....	54
5.1.1 Uji Kecukupan Data	54
5.1.2 Pengujian Validitas.....	54
5.1.3 Pengujian Realiabilitas	55
5.2 Analisis Hasil Pengolahan Data.....	55
5.2.1 Analisis <i>Service Quality (Servqual)</i>	55
5.3 Pembahasan Diagram Kartesius	58
5.3.1 Kuadran I.....	58
5.3.2 Kuadran II.....	59
5.3.3 Kuadran III	60
5.3.4 Kuadran IV	61
5.4 Analisis Hasil Atribut-Atribut Yang Menjadi Target Perbaikan	62
5.5 Analisis Hasil Atribut-Atribut yang Menjadi Saran-Saran Perbaikan.....	65
BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
6.1 Kesimpulan	67
6.2 Saran	68

DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	73

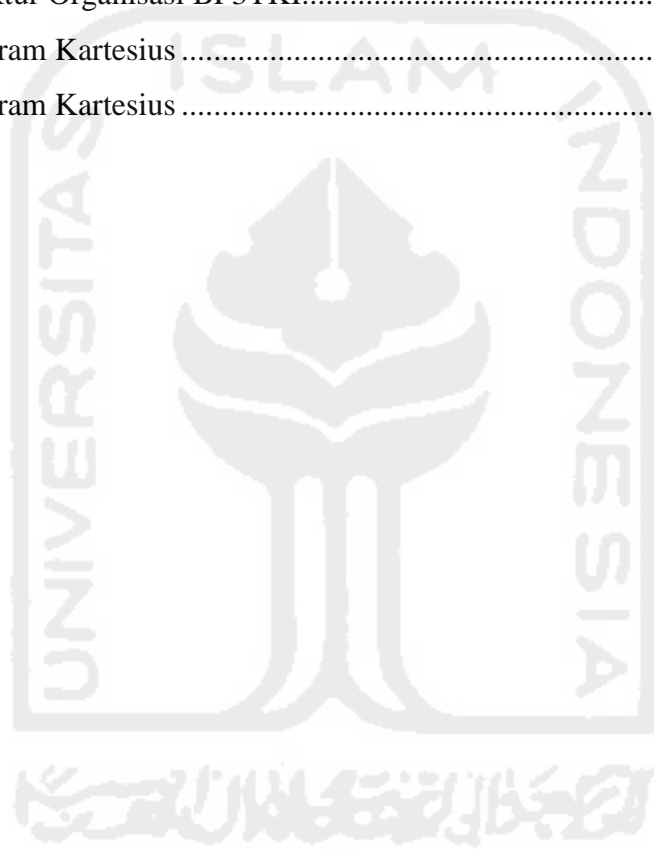


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Scoring</i> Jawaban dengan Skala <i>Likert</i>	8
Tabel 3.1 <i>Scoring</i> Jawaban dengan Skala <i>Likert</i>	29
Tabel 4.1 Atribut – Atribut Kuisisioner	40
Tabel 4.2 Hasil Deskriptif Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.3 Hasil Deskriptif Umur	42
Tabel 4.4 Hasil Deskriptif Tingkat Pendidikan	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	48
Tabel 4.7 Tingkat Kesesuaian Kepentingan Terhadap Kinerja.....	48
Tabel 4.8 Nilai Gap Tingkat Kinerja dan Kepentingan Menggunakan Mean.....	50
Tabel 5.1 Atribut Dalam Kuadran I.....	59
Tabel 5.2 Atribut Dalam Kuadran II	60
Tabel 5.3 Atribut Dalam Kuadran III	61
Tabel 5.4 Atribut Dalam Kuadran IV	62
Tabel 5.5 Nilai Rata – Rata Tingkat Kinerja Terhadap Kepentingan.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model <i>Service Quality</i>	19
Gambar 2.2 Diagram Kartesius	26
Gambar 3.1 <i>flowchart</i> Penelitian	35
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	37
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BP3TKI.....	39
Gambar 4.3 Diagram Kartesius	52
Gambar 5.1 Diagram Kartesius	58



DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1 Uji Validitas	22
Rumus 2.2 Uji Reabilitas	23
Rumus 2.3 Perhitungan rata-rata diagram kartesius kinerja.....	25
Rumus 2.4 Perhitungan rata-rata diagram kartesius kepentingan	25
Rumus 3.1 Penentuan jumlah sampel	30
Rumus 3.2 Perhitungan uji validiatas	32
Rumus 3.3 Perhitungan uji reabilitas	33
Rumus 4.1 Uji kecukupan data	36

