

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENELITIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
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 Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II.....	8
KAJIAN LITERATUR.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Jasa	10
2.2.1 Karakteristik Jasa (<i>Service Characteristics</i>).....	12

2.2.2	Klasifikasi Jasa	13
2.3	Kepuasan Pelanggan	14
2.3.1	Faktor-Faktor Yang Menunjang Tingkat Kepuasan	17
2.4	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18
2.4.1	Metode <i>Servqual</i>	18
2.4.2	Penentu Jumlah Sample	19
2.4.3	Diagram Kartesius	21
2.4.4	Uji Validitas	23
2.4.5	Uji Reliabilitas	24
BAB III	27
METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1	Objek Penelitian	27
3.2	Jenis Sumber Data	27
3.2.1	Jenis Data	27
3.2.2	Sumber Data	28
3.3	Metode Pengumpulan Data	28
3.4	Penentu Jumlah Sampel	29
3.5	Teknik Pengujian Data	32
3.5.1	Uji Validitas	32
3.5.2	Uji Reliabilitas	33
3.6	Analisis Data	34
3.6.1	Metode <i>Servqual</i>	34
3.6.2	Diagram Kartesius	35
3.7	Teknik Pengolahan Data	37
3.8	Diagram Alir Penelitian	38
BAB IV	39
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	39

4.1	Pengumpulan Data	39
4.1.1	Profil Perusahaan	39
4.2	Pengolahan Data.....	40
4.2.1	Uji Kecukupan Data.....	40
4.2.2	Uji Validitas Data	41
4.2.3	Uji Reliabilitas Data.....	44
4.2.4	Identifikasi Kebutuhan Pelanggan	45
4.2.5	Kualitas Layanan Tiap Dimensi	48
4.2.6	Diagram Kartesius	48
BAB V	55
PEMBAHASAN	55
5.1	Analisis Tingkat Kualitas Layanan	55
5.1.1	Analisis <i>Servqual</i> Tiap Dimensi	56
5.2	Analisis Diagram <i>Kartesius</i>	59
5.2.1	Kuadran A.....	59
5.2.2	Kuadran B	60
5.2.3	Kuadran C	61
5.2.4	Kuadran D.....	61
BAB VI	63
PENUTUP	63
6.1	Kesimpulan	63
6.2	Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66
Lampiran	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Interpretasi Nilai Kepuasan	23
Tabel 4. 1 Tabel Uji Validasi Tingkat Kinerja Pelanggan.....	42
Tabel 4. 2 Tabel Uji Validasi Tingkat Harapan Pelanggan	43
Tabel 4. 3 Tabel Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Pelanggan.....	45
Tabel 4. 4 Tabel Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Pelanggan	45
Tabel 4. 5 Tabel Identifikasi GAP Kebutuhan Pelanggan	46
Tabel 4. 6 Tabel Rangkaing GAP Dimensi <i>Servqual</i>	47
Tabel 4. 7 Tabel Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi.....	48
Tabel 4. 8 Tabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>Tangible</i>	49
Tabel 4. 9 Tabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>Reliability</i>	49
Tabel 4. 10 Tabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	50
Tabel 4. 11 Tabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>Assurance</i>	51
Tabel 4. 12 Tabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>Empathy</i>	52
Tabel 4. 13 Tabel Soal Kuadran 1	53
Tabel 4. 14 Tabel Solusi/Saran Perbaikan Dari Kuadran 1	54
Tabel 4. 15 Tabel Soal Kuadran 2	54
Tabel 4. 16 Tabel Solusi/Saran Perbaikan Dari Kuadran 2	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konseptual Kepuasan Pelanggan	16
Gambar 2. 2 Bagan Model Kesenjangan Untuk Kualitas Jasa	19
Gambar 2. 3 Diagram <i>Kartesianus</i>	22
Gambar 3. 1 Diagram <i>Kartesianus</i>	36
Gambar 3. 2 Diagram Alir Penelitian	38
Gambar 4. 1 Gambar Diagram Kartesianus Dimensi <i>Tangible</i>	49
Gambar 4. 2 Gambar Diagram Kartesianus Dimensi <i>Reliability</i>	50
Gambar 4. 3 Gambar Diagram Kartesianus Dimensi <i>Responsiveness</i>	51
Gambar 4. 4 Gambar Diagram Kartesianus Dimensi <i>Assurance</i>	52
Gambar 4. 5 Tabel Diagram Kartesianus Dimensi <i>Empathy</i>	53
Gambar 4. 6 Tabel Diagram Kartesianus Semua Dimensi	53

