

DAFTAR ISI

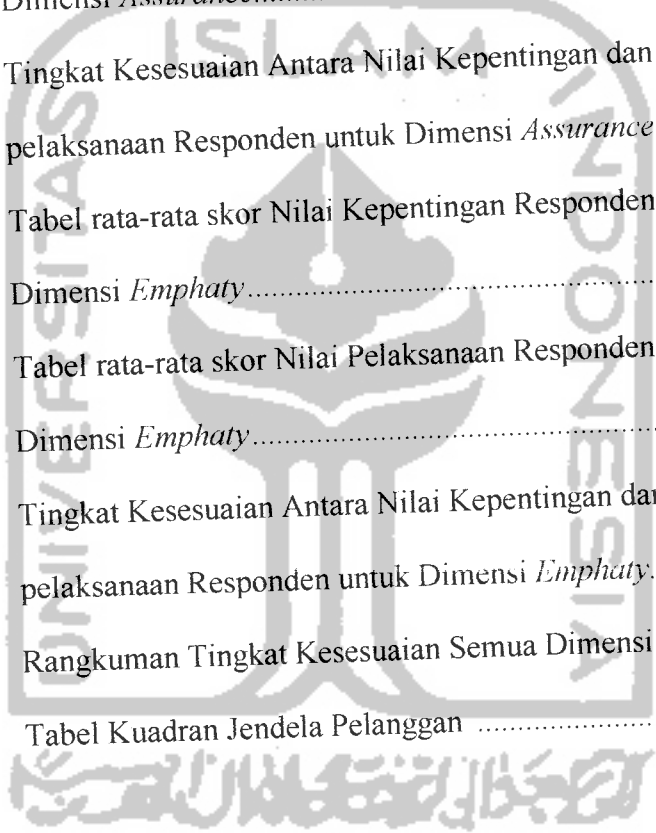
BAB I. PENDAHULUAN	
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	4
I.3. Tujuan Penelitian	4
I.4. Batasan Masalah	4
I.5. Manfaat Penelitian	5
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
II.1. Penelitian Terdahulu	6
II.2. Landasan Teori	6
II.2.1. Pengertian Kualitas	7
II.2.2. Dimensi Kualitas	10
II.2.3. Kualitas Jasa	12
II.2.4. Karakteristik Jasa	13
II.2.5. Total Quality Service	18
II.2.6. Fokus Total Quality Service	19
II.2.7. Kepuasan Pelanggan	22
II.2.8. Gap Kualitas Jasa	26
II.2.9. Kerangka Pemikiran	27
II.3. Hipotesis	28
BAB III. METODE PENELITIAN	
III.1. Tempat dan Sumber Data	30
III.2. Populasi dan Sampel	30
III.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	
Penelitian	31
III.3.1. Variabel Penelitian	31
III.3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian	32

III.4.	Metode Pengumpulan Data	33
III.5.	Uji Validitas dan Reliabilitas	34
III.6.	Metode Analisis Data	36
III.7.	Customer Window	39
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN		
IV.1.	Analisis Deskriptif	41
IV.1.1.	Jenis Kelamin	41
IV.1.2.	Usia	42
IV.1.3.	Pekerjaan	42
IV.2.	Analisis Atribut Kualias Pelayanan	43
IV.3.	Dimensi Tangibles	46
IV.4.	Dimensi Reliability	53
IV.5.	Dimensi Responsiveness	60
IV.6.	Dimensi Assurance	67
IV.7.	Dimensi Emphaty	74
IV.8.	Diagram Jendela Pelanggan	83
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		
V.1.	Kesimpulan	87
V.2.	Saran	89
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin	41
Tabel 4.2. Distribusi berdasarkan usia	42
Tabel 4.3. Dsistribusi berdasarkan pekerjaan	43
Tabel 4.4. Tabel Rata-rata skor Nilai Kepentingan Responden untuk Dimensi <i>Tangibles</i>	47
Tabel 4.5. Tabel Rata-rata skor Nilai Pelaksanaan Responden untuk Dimensi <i>Tangibles</i>	49
Tabel 4.6. Tingkat Kesesuaian Antara Nilai Kepentingan dan pelaksanaan Responden untuk Dimensi <i>Tangibles</i>	52
Tabel 4.7. Tabel rata-rata skor Nilai Kepentingan Responden untuk Dimensi <i>Reliability</i>	53
Tabel 4.8. Tabel rata-rata skor Nilai Pelaksanaan Responden untuk Dimensi <i>Reliability</i>	56
Tabel 4.9. Tingkat Kesesuaian Antara Nilai Kepentingan dan pelaksanaan Responden untuk Dimensi <i>Reliability</i>	59
Tabel 4.10. Tabel rata-rata skor Nilai Kepentingan Responden untuk Dimensi <i>Responsiveness</i>	60
Tabel 4.11. Tabel rata-rata skor Nilai Pelaksanaan Responden untuk Dimensi <i>Responsiveness</i>	63

Tabel 4.12.	Tingkat Kesesuaian Antara Nilai Kepentingan dan pelaksanaan Responden untuk Dimensi <i>Responsiveness</i>	66
Tabel 4.13.	Tabel rata-rata skor Nilai Kepentingan Responden untuk Dimensi <i>Assurance</i>	67
Tabel 4.14.	Tabel rata-rata skor Nilai Pelaksanaan Responden untuk Dimensi <i>Assurance</i>	70
Tabel 4.15.	Tingkat Kesesuaian Antara Nilai Kepentingan dan pelaksanaan Responden untuk Dimensi <i>Assurance</i>	73
Tabel 4.16.	Tabel rata-rata skor Nilai Kepentingan Responden untuk Dimensi <i>Emphaty</i>	75
Tabel 4.17.	Tabel rata-rata skor Nilai Pelaksanaan Responden untuk Dimensi <i>Emphaty</i>	78
Tabel 4.18.	Tingkat Kesesuaian Antara Nilai Kepentingan dan pelaksanaan Responden untuk Dimensi <i>Emphaty</i>	80
Tabel 4.19.	Rangkuman Tingkat Kesesuaian Semua Dimensi Pelayanan	82
Tabel 4.20.	Tabel Kuadran Jendela Pelanggan	70



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar System TQS	18
Gambar Kerangka Pikir	28



DAFTAR LAMPIRAN

Kuisisioner

Tabel Uji r

Diskripsi Responden

Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas

Hasil Uji Dimensi Pelayanan

Hasil Uji Customer Window

