

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	2
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	3
1.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Jasa	
2.1.1. Definisi Jasa	6
2.1.2. Karakteristik Jasa	7
2.1.3. Klasifikasi Jasa	8
2.2. Kualitas	
2.2.1. Definisi Kualitas	9
2.2.2. Definisi Kualitas Jasa	11
2.2.3. Tolok Ukur Kualitas Jasa	12
2.2.4. Tingkat Kepuasan Konsumen	14
2.3. SERVQUAL	
2.3.1. Kesenjangan Kepuasan Konsumen	17
2.3.2. Konsep Service Quality (SERVQUAL)	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Obyek Penelitian	26
3.2. Tahapan Penelitian	
1. Observasi Awal	26
2. Identifikasi Masalah	26
3. Studi Pustaka	27
4. Kuisisioner	27
5. Pengumpulan Data Kuisisioner Awal	27
6. Pengujian Data	28

7. Pengumpulan Data Kuesioner Formal	31
8. Pengolahan Data Dengan Menggunakan Pendekatan SERVQUAL	31
9. Analisis dan Intrepetrasi	32
10. FLOW CHART	33

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Latar Belakang Perusahaan	34
4.2. Pelayanan PT. Inna Adisutjipto Catering	34
4.3. Struktur Organisasi	35
4.4. Sumber Data	35
4.5. Pengujian Kuesioner	36
4.6. Pengolahan Data	
4.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Butir Pra –survey In Flight	37
4.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Butir Pra –survey Restaurant ...	39
4.7. Analisis Gap	42
4.8. Perhitungan Gap	43

BAB V PEMBAHASAN

5.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	
5.1.1 Sampel Operasional Manajemen	54
5.1.2 Sampel Operasional Karyawan	54
5.1.3 Sampel Harapan Konsumen In Flight	55
5.1.4 Sampel Harapan Konsumen Restaurant	56
5.1.5 Sampel Kenyatan Konsumen In Flight	57
5.1.6 Sampel Kenyatan Konsumen Restaurant	58
5.2. Analisis Gap	60

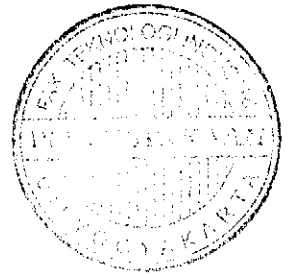
BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan	85
6.2. Saran	86

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Hubungan 5 Dimensi (SERVQUAL) dengan 10 Dimensi untuk Menilai Kualitas Pelayanan Jasa
- Gambar 2.2. Diagram Proses Kepuasan Konsumen
- Gambar 2.3. Zone of Tolerance
- Gambar 2.4. Diagram Kesenjangan yang Dirasakan Konsumen
- Gambar 2.5. Diagram *Gaps Model of Service Quality*
- Gambar 2.6. Extended Gap Model of Service Quality
- Gambar 2.7. Fishbone Diagram
- Gambar 3.1. Bagan Alir Penelitian
- Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Inna Adisutjipto Catering
- Gambar 5.1 Diagram Tulang Ikan Dimensi Orientasi Konsumen
- Gambar 5.2 Diagram Tulang Ikan Dimensi Komitmen pada Kualitas
- Gambar 5.3. Diagram Tulang Ikan Dimensi Penetapan Tujuan Pelayanan
- Gambar 5.4. Diagram Tulang Ikan Dimensi Persepsi Tidak Mungkin
- Gambar 5.5. Diagram Tulang Ikan Dimensi Kerja Tim
- Gambar 5.6. Diagram Tulang Ikan Dimensi Ketepatan Pada Posisi
- Gambar 5.7. Diagram Tulang Ikan Dimensi Kontrol yg Diberikan
- Gambar 5.8. Diagram Tulang Ikan Dimensi Sistem Pengawasan Supervisor
- Gambar 5.9. Diagram Tulang Ikan Dimensi Konflik Peran
- Gambar 5.10. Diagram Tulang Ikan Dimensi Ketidakjelasan Peran
- Gambar 5.11. Diagram Tulang Ikan Dimensi Komunikasi Horisontal
- Gambar 5.12. Diagram Tulang Ikan Dimensi Kecenderungan Melibihkan Janji
- Gambar 5.13. Diagram Dimensi Reability
- Gambar 5.14. Diagram Dimensi Responsiveness
- Gambar 5.15. Diagram Dimensi Assurance
- Gambar 5.16. Diagram Dimensi Tangible Restaurant
- Gambar 5.17. Diagram Dimensi Tangible In Flight
- Gambar 5.18. Diagram Dimensi Empaty



INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

DAFTAR TABEL

- Tabel 4.1 Hasil uji validitas butir kepentingan (pre-Survey) pada iterasi pertama
Tabel 4.2 Hasil uji validitas butir kepentingan (pre-Survey) pada iterasi pertama
Tabel 4.3 Hasil uji validitas butir kepentingan (pre-Survey) pada iterasi kedua
Tabel 4.4 Hasil uji validitas butir kepentingan (pre-Survey) pada iterasi ketiga
Tabel 4.5. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Orientasi Konsumen
Tabel 4.6. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Komunikasi Ke Atas
Tabel 4.7. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Tingkatan Dalam Manajemen
Tabel 4.8. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Komitmen Pada Kualitas
Tabel 4.9. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Penetapan Tujuan
Tabel 4.10. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Persepsi Tidak Mungkin
Tabel 4.11. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Kerja Tim
Tabel 4.12. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Ketepatan Pada Posisi
Tabel 4.13. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Teknologi Yang Digunakan
Tabel 4.14. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Kontrol Yang Diberikan
Tabel 4.15. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Sistem Pengawasan Supervisor
Tabel 4.16. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Konflik peran
Tabel 4.17. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Ketidakjelasan Peran
Tabel 4.18. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Komunikasi Horizontal
Tabel 4.19. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Kecenderungan Melebihi Janji
Tabel 4.20. Gap persepsi Manajemen (Gap 1)
Tabel 4.21. Gap Spesifikasi Kualitas (Gap 2)
Tabel 4.22. Gap Penyampaian Pelayanan (Gap 3)
Tabel 4.23. Gap Komunikasi Pemasaran (Gap 4)
Tabel 4.24. Rata-rata Skor Dimensi *Reliability*
Tabel 4.25. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Responsiveness
Tabel 4.26. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi *Assurance*
Tabel 4.27. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi *Tangible*
Tabel 4.28. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi *Emphaty*
Tabel 4.29. Gap Pelayanan Yang Dirasakan (Gap 5)
Tabel 5.2. Solusi Permasalahan Gap 1 Sampai Dengan Gap 5

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A. Data Kuisisioner Manajemen dan Karyawan
- Lampiran B. Data Konsumen In Flight dan Restaurant pre-Survey
- Lampiran C. Data Harapan dan Kepuasan Konsumen In Flight
- Lampiran D. Data Harapan dan Kepuasan Konsumen Restaurant
- Lampiran E. Data Output SPSS 11.50
- Lampiran F. Taber r Product Moment

