

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Depan Skripsi	i
Halaman Judul Skripsi	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	v
Halaman Persembahan	vi
Halaman Motto	vii
Abstraksi	viii
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar	xvii
Daftar Lampiran	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2 LANDASAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Landasan Teori	7
2.2.1 Manajemen Operasi	7
2.2.2 Jasa	8
2.2.3 Harapan Pelanggan	9
2.2.4 Definisi Kualitas Pelayanan	10
2.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.2.6 Kepuasan Pelanggan	17
2.2.7 SERVQUAL	18
2.2.8 GAP dan Langkah Mengurangi GAP Kualitas Pelayanan	19
2.3 Kerangka Pemikiran	21

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian	22
3.2 Variabel Penelitian	22
3.3 Definisi Operasional Dimensi Kualitas Pelayanan	22
3.4 Alat Pengumpulan Data	24
3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data	24
3.5.1 Data	24
3.5.2 Metode Pengumpulan Data	25
3.6 Populasi dan Sampel	25
3.6.1 Populasi	25
3.6.2 Sampel	26
3.7 Metode Analisis Data	27
3.7.1 Uji Validitas	27
3.7.2 Uji Reliabilitas	28
3.8 Alat Analisis Data	29
3.8.1 Importance Performace Analysis (IPA)	29
3.9 Analisis GAP	31

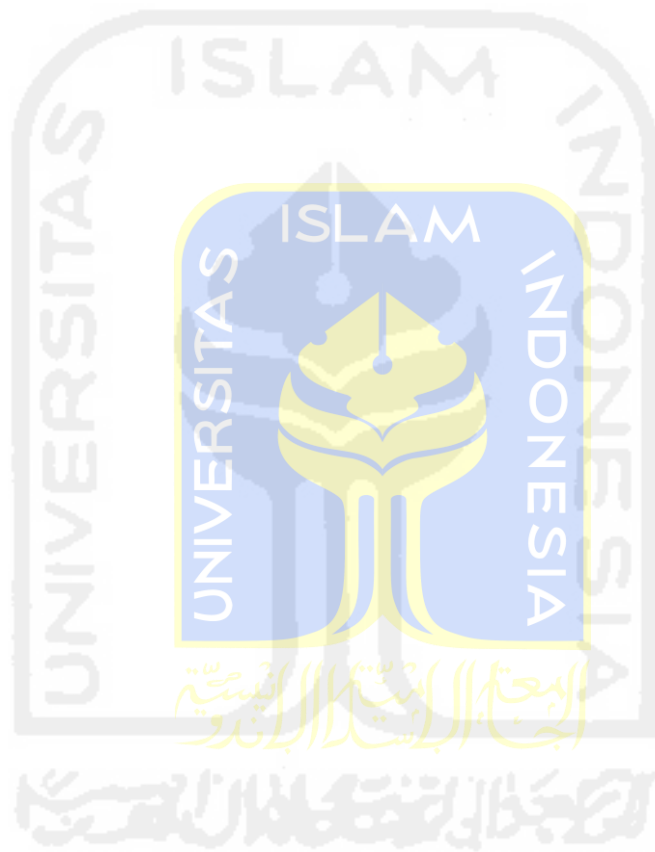
BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Objek Penelitian	32
4.2 Uji Validitas	33
4.3 Uji Reliabilitas	35
4.4 Gambaran Umum Responden	36
4.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	37
4.5 Deskripsi Hasil Jawaban Responden	38
4.5.1 Analisis Kenyataan yang Dirasakan Pelanggan	39
4.5.2 Harapan Pelanggan	44
4.6 Importance Performance Analysis (IPA)	50
4.7 Analisis GAP	54
4.8 Pembahasan	55

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	59
----------------------	----

5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65

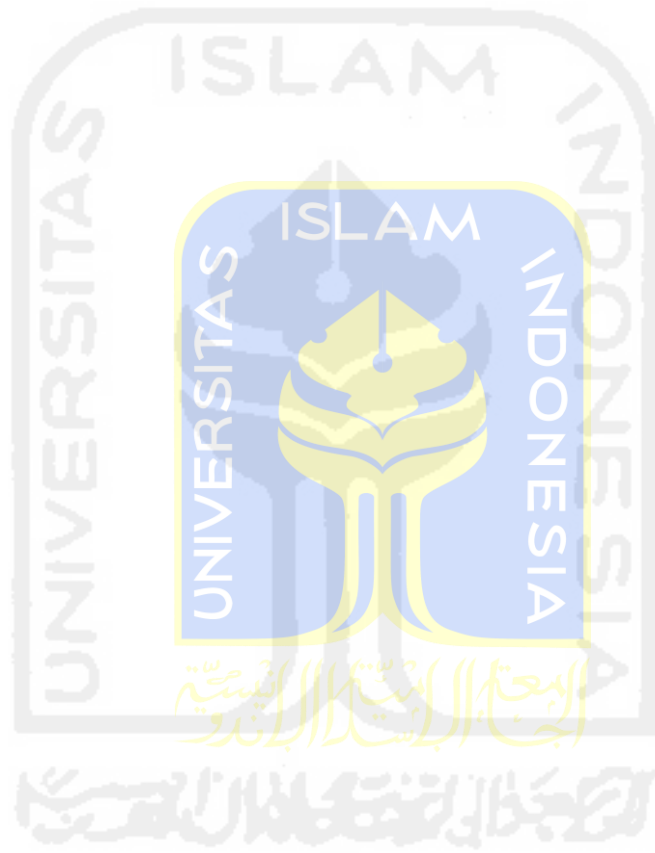


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Uji Validitas Kenyataan	34
Tabel 4.2 Uji Validitas Harapan	34
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Kenyataan dan Harapan	36
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	37
Tabel 4.6 Data Dimensi Bukti Fisik	39
Tabel 4.7 Data Dimensi Bukti Fisik Setiap Pertanyaan	39
Tabel 4.8 Data Dimensi Kehandalan	40
Tabel 4.9 Data Dimensi Kehandalan Setiap Pertanyaan	40
Tabel 4.10 Data Dimensi Daya Tanggap	41
Tabel 4.11 Data Dimensi Daya Tanggap Setiap Pertanyaan	42
Tabel 4.12 Data Dimensi Jaminan	42
Tabel 4.13 Data Dimensi Jaminan Setiap Pertanyaan	43
Tabel 4.14 Data Dimensi Empati	43
Tabel 4.15 Data Dimensi Empati Setiap Pertanyaan	44
Tabel 4.16 Data Dimensi Bukti Fisik (Harapan)	45
Tabel 4.17 Data Dimensi Bukti Fisik Setiap Pertanyaan (Harapan)	45
Tabel 4.18 Data Dimensi Kehandalan (Harapan)	46
Tabel 4.19 Data Dimensi Kehandalan Setiap Pertanyaan (Harapan)	46
Tabel 4.20 Data Dimensi Daya Tanggap (Harapan)	47
Tabel 4.21 Data Dimensi Daya Tanggap Setiap Pertanyaan (Harapan)	47
Tabel 4.22 Data Dimensi Jaminan (Harapan)	48
Tabel 4.23 Data Dimensi Jaminan Setiap Pertanyaan (Harapan)	49
Tabel 4.24 Data Dimensi Empati (Harapan)	49
Tabel 4.25 Data Dimensi Empati Setiap Pertanyaan (Harapan).....	50
Tabel 4.26 Rerata Penilaian Kenyataan dan Harapan Dimensi Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.27 Analisis GAP	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	31
Gambar 4.1 Diagram Kartesius	52



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	66
Lampiran 2 : Deskripsi Data Responden	70
Lampiran 3 : Tabulasi Jawaban Responden (Kenyataan)	71
Lampiran 4 : Tabulasi Jawaban Responden (Harapan)	86
Lampiran 5 : Uji Validitas (Kenyataan)	101
Lampiran 6 : Uji Validitas (Harapan)	104
Lampiran 7 : Uji Reliabilitas (Kenyataan)	107
Lampiran 8 : Uji Reliabilitas (Harapan)	109

