

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	ii
Halaman Pengesahaan Skripsi	iii
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Halaman Motto	ix
Halaman Persembahan	x
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	8
2.1 Kajian Pustaka	8

2.2	Landasan Teori	15
2.2.1	Pengertian Manajemen Operasional	15
2.2.2	Definisi Kualitas Layanan	16
2.2.3	Dimensi Kualitas Jasa	18
2.3	Indikator Kualitas Layanan	19
BAB III METODE PENELITIAN		20
3.1	Obyek Penelitian	20
3.2	Populasi dan Sampel	20
3.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian	24
3.4	Metode Analisis	26
4.4.1	Pengukuran Servperf	27
3.5	Metode Pengumpulan Data	28
3.6	Sumber Data	29
3.6.1	Berdasarkan Tipe Penelitian	30
3.6.2	Berdasarkan Sumber	30
3.6.3	Berdasarkan Cara Memperoleh	30
3.7	Instrumen Pengumpulan Data	31
3.8	Metode Analisis Data	32
3.8.1	Analisis Data Kuantitatif	33
3.8.2	Uji Validitas	33
3.8.3	Uji Reliabilitas	33
3.8.4	Stastitical Deskriptuf	33

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Profil Responden	34
4.2 Analisis Validitas	35
4.2.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	35
4.3 Analisis Reliabilitas	36
4.4 Deskriptif Jawaban Responden	36
4.4.1 Variabel Kualitas Layanan	37
4.5 Pembahasan	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Keterbatasan Penulis	43
5.3 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	10
4.1 Deskriptif Profil Responden	34
4.2 Hasil Uji Validitas	35
4.3 Hasil Uji Reliabilitas	36
4.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	47
Lampiran 2 Data Kuesioner	49
Lampiran 3 Hasil Hitung Melalui Program SPSS 23	52

