

DAFTAR ISI

COVER	i
PENGAKUAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang Masalah	2
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II KAJIAN LITERATUR	6
2.1 Kajian Induktif.....	6
2.2 Kajian Deduktif.....	9
2.2.1 Kepuasan Pelanggan	9
2.2.2 Kualitas Jasa atau Pelayanan	11
2.2.3 Jasa.....	14
2.2.4 Customer Satisfaction Index (CSI).....	16
2.2.5 Importance Performance Analysis (IPA).....	18
2.2.5 Analisis Gap.....	20
2.2.7 Teknik Pengujian kuesioner.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Objek Penelitian.....	22
3.2 Identifikasi Masalah.....	22
3.3 Pengumpulan Data.....	23
3.3.1 Metode Pengumpulan Data.....	23
3.3.2 Data Yang Dibutuhkan	23
3.3.3 Penentuan Jumlah Sampel	24
3.3.4 Teknik Pengambilan Sampel	24
3.4 Pengolahan Data	25
3.4.1 Uji Validitas	25

3.4.2 Uji Reabilitas	25
3.4.3 Customer Satisfaction Index (CSI)	26
3.4.4 IPA (Importance Performance Analysis).....	28
3.4.5 Diagram Kartesius	28
3.5 Diagram Alir Penelitian	30
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	32
4.1 Pengumpulan Data	32
4.1.1 Profil Perusahaan CV.Multiguna	32
4.1.2 Data Observasi	35
4.1.3 Jumlah Sampel.....	36
4.2 Pengolahan Data	37
4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	37
4.3.1 CSI (Customer Satisfaction Index)	42
4.3.2 IPA (Importance Performance Analysis).....	45
4.3.3 Diagram Kartesius	48
4.3.4 Analisis Kesesuaian	48
4.3.5 Analisis GAP Antara Kepuasan dan Kepentingan	52
BAB V PEMBAHASAN	54
5.1 Uji Validitas	54
5.2 Uji Reabilitas	54
5.3 CSI (Customer Satisfaction Index)	55
5.4 IPA (Important Performance Analysis)	55
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
6.1 Kesimpulan	60
6.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 2.2 Kriteria Index Kepuasan	22
Tabel 3.1 Kriteria CSI.....	31
Tabel 4.1 Dimensi dan atribut kuesioner	37
Tabel 4.2 Uji Validitas Kepentingan	40
Tabel 4.3 Uji Validitas Kepuasan	42
Tabel 4.4 Tingkat Kesesuaian.....	48
Tabel 5.1 Hasil kuadran 1	59
Tabel 5.2 Hasil kuadran 2	60
Tabel 5.3 Hasil kuadran 3	60
Tabel 5.4 Hasil kuadran 4	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kuadran Importance-Performance Diagram.....	18
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi CV. Multiguna	36
Gambar 4.2 Hasil Perhitungan Reabilitas Kepentingan	41
Gambar 4.3 Hasil Perhitungan Reabilitas Kepuasan	44
Gambar 4.4 Hasil Perhitungan Rata-Rata Tiap Atribut.....	45
Gambar 4.5 Diagram Kartesius	48
Gambar 5.1 Hasil Diagram Kartesius	58

