

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
SURAT KETERANGAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I	PENDAHULUAN	1
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Rumusan Masalah	2
	1.3 Ruang Lingkup Penelitian	2
	1.4 Tujuan Penelitian	3
	1.5 Manfaat Penelitian	3
BAB II	KAJIAN LITERATUR	5
	2.1 Kajian Induktif	5
	2.2 Kajian Deduktif	6
	2.2.1 Pengertian Kualitas	6
	2.2.2 Dimensi Kualitas	8
	2.2.3 Pengertian Jasa	9

	2.2.4	Karakteristik Dan Klasifikasi Jasa	9
	2.2.5	Konsep Kualitas Jasa	10
	2.2.6	Pelayanan	10
	2.2.7	Pengertian Servqual	14
	2.2.8	Skala Pengukuran Dan Dimensi Servqual	14
	2.2.9	Kepuasan	16
	2.2.10	Definisi Validitas Dan Reabilitas	17
	2.2.11	Analisis Kesenjangan Kualitas (Servqual)	18
	2.2.12	<i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	19
BAB III		METODE PENELITIAN	21
	3.1	Teknik Pengambilan Sample	21
	3.2	Teknik Pengumpulan Data	21
	3.3	Desain Penelitian	23
	3.4	Variable Penelitian Dan Pengukurannya	25
	3.5	Metode Analisis Data	28
BAB IV		PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	34
	4.1	Hasil Uji Instrumen Penelitian	34
	4.1.1	Hasil Uji Validitas	34
	4.1.2	Hasil Uji Reabilitas	36
	4.2	Karakteristik Responden	37
	4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
	4.2.2	Karakteristik Berdasarkan Usia	38
	4.2.3	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	38
	4.2.4	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	39
	4.2.5	Karakteristik Berdasarkan Sumber Informasi	39
	4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan	

	Pendapatan	40
4.3	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	41
4.3.1	Analisis <i>IPA</i> Terhadap Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	41
4.3.2	Analisis <i>IPA</i> Terhadap Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	43
4.3.3	Analisis <i>IPA</i> Terhadap Dimensi Jaminan Kepastian (<i>Assurance</i>)	46
4.3.4	Analisis <i>IPA</i> Terhadap Dimensi Perhatian	
4.3.5	(<i>Emphaty</i>)	49
4.3.6	Analisis <i>IPA</i> Terhadap Dimensi Bukti Langsung	
4.3.7	(<i>Tangibles</i>)	52
4.3.8	Analisis Diagram Kartesius <i>IPA</i>	55
BAB V	PEMBAHASAN	59
5.1	Analisis Data Hasil Kuisisioner	59
5.1.1	Uji Validitas	59
5.1.2	Uji Reabilitas	59
5.2	<i>Important Performance Analysis</i> (IPA)	59
5.2.1	Kuadran I	60
5.2.2	Kuadran II	61
5.2.3	Kuadran III	62
5.2.4	Kuadran IV	63
BAB VI	PENUTUP	64
6.1	Kesimpulan	64
6.2	Saran	65

DAFTAR PUSTAKA **67**

LAMPIRAN **69**



DAFTAR TABEL

TABEL 2.1	Dimensi Dan Atribut Model Servqual	15
TABEL 2.2	Tabel Format Jenis <i>Likert</i>	16
TABEL 3.1	Tabel Tingkat Kepentingan (Harapan)	27
TABEL 3.2	Tabel Tingkat Kinerja Kepuasan (Kenyataan)	28
TABEL 4.1	Hasil Uji Validitas Variable Kepentingan	34
TABEL 4.2	Hasil Uji Validitas Variable Kepuasan	35
TABEL 4.3	Hasil Uji Reabilitas	36
TABEL 4.4	Deskripsi Jenis Kelamn Responden	37
TABEL 4.5	Kelompok Responden Berdasarkan Usia	38
TABEL 4.6	Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	38
TABEL 4.7	Kelompok Resonden Berdasarkan Pekerjaan	39
TABEL 4.8	Kelompok Responden Berdasarkan Sumber Informasi.	39
TABEL 4.9	Kelompok Responden Berdasarkan Pendapatan	40
TABEL 4.10	Nilai Rata Rata Dimensi Keandalan (<i>Reability</i>)	42
TABEL 4.11	Nilai Rata Rata Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsivenes</i>)	44
TABEL 4.12	Nilai Rata Rata Dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>)	46
TABEL 4.13	Nilai Rata Rata Dimensi Perhatian (<i>Emphaty</i>)	49
TABEL 4.14	Nilai Rata Rata Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	52

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 3.1 Flowchart Penelitian	23
GAMBAR 3.2 Diagram Importance-Performance Matrix	32
GAMBAR 4.1 Diagram Kartesius <i>Ipa</i> Dimensi Keandalan (<i>Reability</i>)	43
GAMBAR 4.2 Diagram Kartesius <i>Ipa</i> Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	45
GAMBAR 4.3 Diagram Kartesius <i>Ipa</i> Dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>)	48
GAMBAR 4.4 Diagram Kartesius <i>Ipa</i> Dimensi Perhatian (<i>Emphaty</i>)	51
GAMBAR 4.5 Diagram Kartesius <i>Ipa</i> Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	54
GAMBAR 4.6 Diagram Kartesius <i>Ipa</i> Variable Kepentingan Dan Kepuasan	55
GAMBAR 5.1 Diagram Kartesius	60