

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vii
Halaman Motto	xi
Halaman Persembahan	xii
Daftar Isi	xiii
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Pengertian Jasa	9
2.2.2 Pengertian Kualitas	9
2.2.3 Kualitas Pelayanan	14
2.2.4 Mengelola Kualitas Pelayanan Jasa	18
2.2.5 Karakteristik Jasa Pelayanan	18
2.2.6 Metode Servqual	20
2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian	25

BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Obyek Penelitian	26
3.2 Populasi dan Sampel	26
3.3 Variabel Penelitian	28
3.4 Jenis Data yang Diperlukan	30
3.5 Sumber Data	31
3.6 Metode Pengumpulan Data	32
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	33
3.7.1 Uji Validitas	33
3.7.2 Uji Reliabilitas	34
3.8 Teknik Analisis	34
a. Analisis Deskriptif	34
b. Metode Servqual (Gap)	35
c. Importance and Performance Analysis	35
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Analisis Deskriptif Responden	39
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	39
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
4.1.3 Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	41
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	42
4.2.1 Uji Validitas	42
4.2.2 Uji Reliabilitas	44
4.3 Analisis Penelitian Responden Terhadap Variabel Penelitian ...	45
4.3.1 Analisis Penelitian Persepsi Kualitas Layanan	46
4.3.2 Analisis Penelitian Harapan Kualitas Layanan	50
4.4 Analisis Servqual	54
4.5 Analisis Importance Performance Analisis	57
4.6 Pembahasan	65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Keterbatasa Penelitian	71
5.3 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	xvi

