

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENELITIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II.....	8
KAJIAN LITERATUR.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Jasa	10
2.2.1 Karakteristik Jasa (<i>Service Characteristics</i>).....	12

2.2.2	Klasifikasi Jasa	13
2.3	Kepuasan Pelanggan	14
2.3.1	Faktor-Faktor Yang Menunjang Tingkat Kepuasan	17
2.4	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18
2.4.1	Metode <i>Servqual</i>	18
2.4.2	Penentu Jumlah Sample	19
2.4.3	Diagram Kartesius	21
2.4.4	Uji Validitas	23
2.4.5	Uji Reliabilitas	24
BAB III		27
METODOLOGI PENELITIAN		27
3.1	Objek Penelitian	27
3.2	Jenis Sumber Data	27
3.2.1	Jenis Data	27
3.2.2	Sumber Data	28
3.3	Metode Pengumpulan Data	28
3.4	Penentu Jumlah Sampel	29
3.5	Teknik Pengujian Data	32
3.5.1	Uji Validitas	32
3.5.2	Uji Reliabilitas	33
3.6	Analisis Data	34
3.6.1	Metode <i>Servqual</i>	34
3.6.2	Diagram Kartesius	35
3.7	Teknik Pengolahan Data	37
3.8	Diagram Alir Penelitian	38
BAB IV		39
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		39

4.1	Pengumpulan Data	39
4.1.1	Profil Perusahaan	39
4.2	Pengolahan Data.....	40
4.2.1	Uji Kecukupan Data.....	40
4.2.2	Uji Validitas Data	41
4.2.3	Uji Reliabilitas Data.....	44
4.2.4	Identifikasi Kebutuhan Pelanggan	45
4.2.5	Kualitas Layanan Tiap Dimensi	48
4.2.6	Diagram Kartesius	48
BAB V		55
PEMBAHASAN		55
5.1	Analisis Tingkat Kualitas Layanan	55
5.1.1	Analisis <i>Servqual</i> Tiap Dimensi	56
5.2	Analisis Diagram <i>Kartesius</i>	59
5.2.1	Kuadran A.....	59
5.2.2	Kuadran B.....	60
5.2.3	Kuadran C	61
5.2.4	Kuadran D.....	61
BAB VI		63
PENUTUP		63
6.1	Kesimpulan	63
6.2	Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA		66
Lampiran		69