

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT KETERANGAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika penulisan.....	6
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	9
2.1 Kajian deduktif.....	9
2.1.1 Jasa.....	13
2.1.2 Karakteristik Jasa (<i>Service Characteristics</i>).....	15
2.1.3 Klasifikasi Jasa.....	17
2.2 Kepuasan Pelanggan	18
2.2.1 Faktor-Faktor Yang Menunjang Tingkat Kepuasan	21
2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	22
2.3.1 Dimensi <i>Servqual</i>	22
2.3.2 Model Kualitas Layanan	23
2.4 Metode <i>Servqual</i>	24
2.4.1 Penentu Jumlah Sample	26
2.4.2 Diagram Kartesius.....	27
2.4.3 Uji Validitas	28
2.4.4 Uji Reliabilitas	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Objek Penelitian.....	33
3.2 Jenis Sumber Data.....	33
3.2.1 Jenis Data	33
3.2.2 Sumber Data.....	34
3.3 Metode Pengumpulan Data	34
3.4 Penentu Jumlah Sampel	35
3.5 Teknik Pengujian Data.....	36
3.5.2 Uji Validitas	36

3.5.3 Uji Reliabilitas	37
3.6 Analisis Data	39
3.6.1 Metode <i>Servqual</i>	39
3.6.2 Diagram Kartesius	40
3.7 Teknik Pengolahan Data	41
3.8 Diagram Alir Penelitian	42
3.9 Penjelasan diagram alir	43
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	45
4.1 Pengumpulan Data	45
4.1.1 Profil perusahaan	45
4.2 Pengolahan Data	46
4.2.1 Uji Kecukupan Data	46
4.2.2 Uji Validitas Data	47
4.2.3 Uji Reliabilitas Data	50
4.2.4 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan	51
4.2.5 Kualitas Layanan Tiap Dimensi	53
4.2.6 Diagram Kartesius	54
BAB V PEMBAHASAN	61
5.1 Analisis Tingkat Kualitas Layanan	61
5.2 Pembahasan Diagram Kartesius	61
5.2.1 Kuadran A	62
5.2.2 Kuadran B	63
5.2.3 Kuadran C	64
5.2.4 Kuadran D	65
BAB VI PENUTUP	67
6.1 Kesimpulan	67
6.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tingkat kepuasan.....	28
Tabel 4.1 Tabel Uji Validasi Tingkat Persepsi Pelanggan	47
Tabel 4.2 Tabel Uji Validasi Tingkat Harapan Pelanggan	48
Tabel 4.3 Tabel Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi Pelanggan	50
Tabel 4.4 Tabel Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Pelanggan	50
Tabel 4.5 Tabel Identifikasi GAP Kebutuhan Pelanggan.....	51
Tabel 4.6 Tabel Rangking GAP Dimensi Servqual	53
Tabel 4.7 Tabel Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi	54
Tabel 4.8 Tabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>Tangible</i>	54
Tabel 4.9 Tabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>Reliability</i>	55
Tabel 4.10 Tabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	56
Tabel 4.11 Tabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>Assurance</i>	56
Tabel 4.12 Tabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>Empahty</i>	57
Tabel 4.13 Tabel Kualitas Pelayanan semua dimensi	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konseptual Kepuasan Pelanggan	20
Gambar 2.2 Bagan Model Kesenjangan Untuk Kualitas Jasa	26
Gambar 2.3 Diagram Kartesius.....	27
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	40
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian.....	43
Gambar 4.1 Gambar Diagram Kartesius Dimensi <i>Tangible</i>	55
Gambar 4.2 Gambar Diagram Kartesius Dimensi <i>Reliability</i>	56
Gambar 4.3 Gambar Diagram Kartesius Dimensi <i>Responsiveness</i>	56
Gambar 4.4 Gambar Diagram Kartesius Dimensi <i>Assurance</i>	57
Gambar 4.5 Gambar Diagram Kartesius Dimensi <i>Empahty</i>	58
Gambar 4.6 Gambar Diagram Kartesius Semua Dimensi.	60