DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERNYATAAN i
HALAMAN PENELITIAN ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI iv
HALAMAN PERSEMBAHAN v
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
MOTTO vii
KATA PENGANTAR viii
ABSTRAK x
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xii
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 7
2.1 Kualitas Pelayanan 7
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan 7
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan 8
2.2 Kepuasan Konsumen 10
2.3 Komponen Kepuasan Konsumen 11
2.4 Ciri-Ciri Konsumen Puas 12
2.5 Elemen Kepuasan Konsumen 12

2.6 Tipe-tipe Ketidakpuasan Konsumen 13
2.7 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen 14
2.8 Teknik Pengumpulan Data 15
2.9 Teknik Pengujian Instrumen 16
2.10 Teknik Analisis Data 19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 24
3.1. Metodologi Penelitian 24
3.2. Objek Penelitian 24
3.3. Identifikasi Masalah 24
3.4. Pengumpulan Data 26
3.5. Pengolahan Data 26
3.6. Analisis Hasil 30
3.7. Kesimpulan dan Saran 30
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA 31
4.1. Pengumpulan Data 31
4.2. Pengolahan Data 32
BAB V PEMBAHASAN 42
5.1. Analisis Data Hasil Kuesioner 42
5.1.1. Pengujian Validitas 42
5.1.2. Pengujian Reliabilitas 42
5.1.3. *Importance Performance Analysis* (IPA) 43
5.1.4. Prioritas Perbaikan Berdasarkan Tingkat Kesesuaian 49
BAB VI PENUTUP
6.1 Kesimpulan 52
6.2 Saran 53
DAFTAR PUSTAKA 54
LAMPIRAN 56

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tabel Karakteristi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 32
Tabel 4.2 Tabel Karakteristi Responden Berdasarkan Usia 33
Tabel 4.3 Tabel Karakteristi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.. 33
Tabel 4.4 Tabel Karakteristi Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 34
Tabel 4.5 Tabel Karakteristi Responden Berdasarkan Pendapatan 35
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas 36
Tabel 4.7 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Instrumen 37
Tabel 4.8 Tabel Tingkat Kesesuaian 38
Tabel 4.9 Tabel *Hold and Action*..... 39
Tabel 5.1 Tabel Pernyataan Yang Menempati Kuadaran I..... 44
Tabel 5.2 Tabel Pernyataan Yang Menempati Kuadaran II 46
Tabel 5.3 Tabel Pernyataan Yang Menempati Kuadaran III..... 48
Tabel 5.4 Tabel Pernyataan Yang Menempati Kuadaran IV..... 49
Tabel 5.5. Atribut-atribut pada kuadran I berdasarkan perhitungan PGCV ... 50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Gambar Konsep Kepuasan Konsumen 11
Gambar 2.2 Gambar Skema Diagram Kartesius..... 21
Gambar 3.1 Gambar Diagram Alir Kerangka Pikir..... 25
Gambar 4.1 Gambar Diagram Kartesius 41
Gambar 5.1 Gambar Diagram Kartesius 43