DAFTAR ISI

COVER ..... **i**
HALAMAN JUDUL ..... **ii**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iii**
SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN ..... **iv**
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING ..... **v**
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI ..... **vi**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vii**
MOTTO ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
ABSTRAK ..... **xi**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvii**
DAFTAR RUMUS ..... **xviii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Batasan Masalah 3
1.4 Tujuan Penelitian 3
1.5 Manfaat Penelitian 4
1.6 Sistematika Penelitian 4
BAB II LANDASAN TEORI **6**
2.1 Kajian Induktif 6
2.2 Kajian Deduktif 8
2.2.1 Pengertian Jasa 8

2.2.2 Pengertian Kualitas Layanan 9
2.2.3 Kriteria Penentu Kualitas Pelayanan Jasa 9
2.2.4 Persepsi Konsumen 12
2.2.5 Kepuasan Pelanggan 13
2.2.6 Pengukuran Kepuasan Pelanggan 13
2.3 Alat dan Teknik Pengumpulan Data 14
2.3.1 Kuisioner 14
2.3.2 Sampel 15
2.4 Metode Customer Satisfaction Index (CSI) 16
2.5 Metode Importance Performance Analysis (IPA) 17
2.6 Analisis Gap 19
BAB III METODE PENELITIAN 21
3.1 Objek Penelitian 21
3.2 Metode Pengumpulan Data 21
3.3 Diagram Alir 22
3.4 Pengolahan Data 22
3.4.1 Uji kecukupan data 22
3.4.2 Uji Validitas 24
3.4.3 Uji Reliabilitas 24
3.5 Importance Performance Analysis (IPA) 25
3.5.1 Analisis Tingkat Kesesuaian 25
3.6 Customer Satisfaction Index (CSI) 27
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA 28
4.1 Pengumpulan Data 28
4.1.1 Profil Martabak Markobar 28
4.1.2 Struktur Organisasi 28
4.1.3 Kuesioner 29
4.1.4 Karakteristik Responden 30
4.2 Pengolahan Data 31
4.2.1 Uji Kecukupan Data 32
4.2.2 Uji Validitas 33
4.2.3 Uji Reliabilitas 36

4.2.4 Importance Performance Analysis (IPA) 36
4.2.5 Diagram Kartesius 41
4.2.6 Analisis Kesesuaian 45
4.2.7 Analisis GAP Antara Kepuasan Dan Kepentingan 51
4.2.8 Customer Satisfaction Index (CSI) 53
BAB V PEMBAHASAN 58
5.1 Analisis Hasil Kuesioner 58
5.1.1 Uji Kecukupan Data 58
5.2.1 Uji Validitas 58
5.3.1 Uji reliabilitas 58
5.2 *Importance Performance Analysis* (IPA) 59
5.3 Customer Satisfaction Index (CSI) 71
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 72
6.1 Kesimpulan 72
6.2 Saran 73
DAFTAR PUSTAKA 75
LAMPIRAN 77