

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PENGAKUAN.....	ii
SURAT KETERANGAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II KAJIAN LITERATUR	
2.1 Publik.....	5
2.1.1 Pelayanan Publik	5
2.1.2 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik	6
2.1.2.1 Asas Pelayanan Publik	6
2.1.2.2 Prinsip Pelayana Publik	7
2.1.3 Kinerja Pelayanan Publik	7
2.1.4 Kualitas Layanan Publik	8
2.2 Jasa.....	11
2.1.2 Pengertian Jasa	11
2.2.2 Kualitas Jasa	14
2.2.3 Karakteristik Jasa	14

2.2.4 Klasifikasi Jasa	15
2.3 Kualitas Pelayanan	17
2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2.5 Kepuasan Pelanggan	18
2.5.1 Pengertian Kepuasan	18
2.5.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.	18
2.6 Teknik Pengumpulan Data	20
2.6.1 Pengumpulan Data awal	20
2.6.2 Penyusunan Kuesioner	20
2.6.3 Penentuan Jumlah Sampel	22
2.6.4 Skala Pengukuran	24
2.5 Teknik Pengolahan Data.....	24
2.7.1 Uji Validitas.....	24
2.7.6 Uji Reliabilitas.....	26
2.7.3 Langkah-langkah dalam SPSS.....	27
2.7.4 Importance Performance Analysis.....	27
2.7.5 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	33
3.2 Identifikasi Masalah	33
3.3 Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	33
3.3.1 Data Primer.....	33
3.3.2 Data Sekunder.....	34
3.3.3 Metode Pangambilan Sampel	34
3.3.4 Penentuan Jumlah Sampel	34
3.4 Variabel Penelitian	36
3.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	37
3.5.1 Uji Validitas.....	37
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	38
3.6 Pengolahan Data	34
3.6.1 Importance Performance Analysis (IPA)	39
3.6.2 Customer Satisfaction Index (CSI).....	42
3.7 Analisis Data.....	44

3.8 Kesimpulan dan Saran	44
3.9 Kerangka Pemikiran	44
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Pengumpulan Data.....	47
4.1.1 Data Umum Perusahaan	47
4.1.1.1 Profil Perusahaan	47
4.1.1.2 Visi dan Misi SAMSAT Sleman	47
4.1.1.3 Dasar Pelaksanaan Tugas.....	47
4.1.1.4 Struktur Organisasi	48
4.1.2 Identifikasi Atribut Penelitian	49
4.2 Pengolahan Data.....	50
4.2.1 Uji Kecukupan Data.....	50
4.2.2 Hasil Penyebaran Kuesioner Penelitian	51
4.2.3 Uji Validitas	51
4.2.4 Uji Reliabilitas	56
4.2.5 Tingkat Kesesuaian.....	58
4.2.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	62
4.2.7 Diagram Kartesius	65
4.2.7.1 Mengidentifikasi Kuadran.....	66
4.2.8 Customer Satisfaction Index (CSI)	67
4.2.8.1 Urutan Peringkat Atribut	71
BAB V PEMBAHASAN	
5.1 Analisis Hasil <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	74
5.2 Analisis Hasil <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	79
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	80
6.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Contoh format kuesioner dengan menggunakan skala <i>likert</i>	25
Tabel 2.2 Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	33
Tabel 3.1 Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)... ..	44
Tabel 4.1 Atribut Kuesioner Penelitian	49
Tabel 4.2 Data Kuesioner	51
Tabel 4.3 Uji Validitas.....	54
Tabel 4.4 <i>Cronbach's Alpha</i>	56
Tabel 4.5 Tingkat Kesesuaian Atribut	58
Tabel 4.6 Tabel Keputusan <i>action/ hold</i>	61
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan ...	63
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	69
Tabel 4.9 Urutan Tingkat Kepentingan Atribut.....	72
Tabel 5.0 Urutan Tingkat Kepuasan Atribut	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram Kuadran <i>Importance-Performance Analysis</i>	31
Gambar 3.1. Diagram Kuadran <i>Importance-Performance Analysis</i>	42
Gambar 3.2 Diagram Alir Kerangka Penelitian.....	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi SAMSAT Sleman	48
Gambar 4.2 Hasil Diagram Kartesius <i>Importance and Performance</i>	65
Gambar 5.1 Hasil Analisis Diagram Kartesius	74