DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI..... i

HALAMAN JUDUL SKRIPSI ii

HALAMAN BEBAS PLAGIARISME iii

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI..... iv

HALAMAN BERITA ACARA TUGAS AKHIR/SKRIPSI..... v

HALAMAN PERSEMBAHAN vi

MOTTO vii

ABSTRAK viii

KATA PENGANTAR x

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1 Latar belakang..... 1

1.2 Rumusan Masalah 3

1.3 Tujuan Penelitian 3

1.4 Manfaat penelitian 3

BAB II KAJIAN PUSTAKA 5

2.1. Penelitian Terdahulu 5

2.2. Landasan Teori 6
2.2.1 Manajemen Operasional 6
2.2.2.Definisi Kualitas Pelayanan 7
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan 11
2.2.4 Servperf 13
2.2.5 Servqual 14
2.2.6 Gap dan Mengatasi Gap Layanan 15
2.3 Hipotesis Penelitian 18
BAB III METODE PENELITIAN 19
3.1 Lokasi Penelitian 19
3.2 Variabel Penelitian 19
3.3 Alat Pengumpulan Data 19
3.4 Data dan Teknik Pengumpulan Data 19
3.5 Populasi dan Sampel 21
3.6 Metode analisis data 22
3.7 Alat analisis data 24
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN 28
4.1 Uji validitas dan reliabilitas 28
4.1.1 Uji Validitas 28
4.1.2 Uji Reliabilitas 30

4.2 Analisis karakteristik Responden 31
4.2.1 Jenis Kelamin Responden 31
4.2.2 Usia Responden 32
4.3 Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja 33
4.3.1 Tingkat Kepentingan 33
4.3.2 Tingkat Kinerja 36
4.4 Analisis Diagram Kartesius 42
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian 49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 53
5.1 Kesimpulan 53
5.2 Saran 54
DAFTAR PUSTAKA 56
LAMPIRAN 57

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas 29
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas 30
Tabel 4.3 jenis kelamin responden 31
Tabel 4.4 Usia Responden 32
Tabel 4.5 Analisis Kepentingan pada Surya Yudha Sport Center 34
Tabel 4.6 Analisis Kinerja pada Surya Yudha Sport Center 37
Tabel 4.7 Analisis Kinerja dan kepentingan kualitas layanan 40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Kartesius 26

Gambar 4.1 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan pada Surya yudha Sport Center 44