DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PENGAKUAN ii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI v
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
MOTTO vii
KATA PENGANTAR viii
ABSTRAK ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Batasan Masalah 3
1.4 Tujuan Penelitian 3
1.5 Manfaat Penelitian 4
1.6 Sistematika Penulisan 4
BAB II KAJIAN LITERATUR 6
2.1 Kajian Deduktif 6
2.1.1 Jasa 6
2.1.2 Karakter Jasa 7
2.1.3 Kualitas Layanan 7
2.1.4 Dimensi Kualitas 8
2.1.5 Kepuasan Pelanggan 9
2.1.5.1 Definisi Kepuasan Pelanggan 9
2.1.5.2 Konsep Kepuasan Pelanggan 9
2.1.5.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan 10
2.1.6 Metode *Service Quality* (Servqual) 11
2.1.7 Metode *Importance And Performance Analysis* (IPA) 12
2.2 Kajian Induktif 14
BAB III METODE PENELITIAN 16
3.1 Metode Dasar Penelitian 16
3.2 Lokasi Penelitian 16
3.3 Objek Penelitian 17
3.4 Jenis dan Sumber Data 17
3.5 Metode Pengumpulan Data 17
3.6 Penentuan Jumlah Sampel 18
3.7 Pengolahan dan Analisis Data 19
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas 19
3.7.2 *Service Quality* (Servqual) 20
3.7.3 Importance *and Performance Analysis* (IPA) 20
3.7.3.1 Menentukan Skor Kinerja dan Tingkat Kepentingan 20
3.7.3.2 Menentukan Garis Perpotongan Kuadran 21
3.7.3.3 Analisa Diagram Kartesius 21

3.7.4 Kesimpulan dan Saran 22
3.7.5 Diagram Alir 23
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA 26
4.1 Pengumpulan Data 26
4.1.1 Profil Apotek Condong Catur 26
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 26
4.1.3 Kuisioner 27
4.2 Pengolahan Data 28
4.2.1 Uji Kecukupan Data 28
4.2.2 Uji Validitas Data 29
4.2.3 Uji Reliabilitas Data 32
4.3 Metode *Service Quality* (Servqual) 32
4.3.1 Perhitungan Gap Atribut 34
4.3.2 Perhitungan Gap Dimensi 36
4.4 *Importance Performance Analysis* (IPA) 36
4.4.1 Menentukan Skor Kinerja dan Tingkat Kepentingan 36
4.4.2 Menentukan Garis Perpotongan Kuadran 38
BAB V PEMBAHASAN 41
5.1 *Service Quality* (Servqual) 41
5.1.1 Gap 41
5.2 *Importance Performance Analysis* (IPA) 43
5.2.1 Diagram Kartesius Berdasarkan Posisi Atribut 43
\5.2.2 Diagram Kartesius Berdasarkan Posisi Dimensi 45
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 47
6.1 *Kesimpulan* 47
6.2 Saran 47
DAFTAR PUSTAKA 49
LAMPIRAN 51

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Rekapitulasi Data Kuisioner 28
Tabel 4.2 Uji Validitas Tingkat Kepentingan 31
Tabel 4.3 Uji Validitas Tingkat Kinerja 32
Tabel 4.4 *Cronbach's Alpha* 33
Tabel 4.5 Perhitungan Skor Atribut 34
Tabel 4.6 Perhitungan Skor Dimensi 35
Tabel 4.7 Perhitungan Gap Atribut 36
Tabel 4.8 Perhitungan Gap Dimensi 37
Tabel 4.9 Nilai $\overline{Xi}$ dan $\overline{Yi}$ Untuk Atribut 38
Tabel 4.10 Nilai $\overline{Xi}$ dan $\overline{Yi}$ Untuk Dimensi 39
Tabel 5.1 *Ranking* Gap Atribut 41
Tabel 5.2 *Ranking* Gap Dimensi 42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan 10
Gambar 2.2 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*..... 13
Gambar 3.1 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*..... 23
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian 25
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Posisi Atribut 41
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Posisi Dimensi 42
Gambar 5.1 Diagram Kartesius Posisi Atribut 45