DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN i
HALAMAN JUDUL ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI iv
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI v
MOTTO vi
HALAMAN PERSEMBAHAN vii
KATA PENGANTAR viii
ABSTRAK xi
DAFTAR ISI xiii
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvi
DAFTAR LAMPIRAN xvii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Batasan Masalah 5
1.4 Tujuan Penelitian 5
1.5 Manfaat Penelitian 5
BAB II KAJIAN PUSTAKA 7
2.1 Penelitian Terdahulu 7
2.2 Landasan Teori 9
2.2.1 Jasa 9
2.2.2 Kualitas Jasa 12
2.2.3 Karateristik Kualitas Pelayanan 15
2.2.4 Persepsi Kualitas Jasa 17
2.2.5 Harapan Pelanggan 18
2.2.6 Metode Servqual 20
2.3 Kerangka Teoritis 24
BAB III METODE PENELITIAN 25

3.1 LokasiPenelitian 25
3.2 Variabel Dan Definisi Operasional Variabel 25
3.3 Teknik Pengumpulan Data 27
3.4 Populasi Dan Sampel 27
3.5 Validalitas Dan Reliabilitas 28
3.6 Analisis Data 29
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 33
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas 33
4.1.1 Uji Validitas 33
4.1.2 Uji Reliabilitas 35
4.2 Analisis Deskriptif Responden 36
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 36
4.2.2 Karateristik Responden Berdasarkan Usia 36
4.2.3 Karateristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan 37
4.3 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian 37
4.3.1 Analisis Penilaian Variabel Penelitian Persepsi Responden Terhadap Kualitas Layanan 38
4.3.2 Analisis Penilaian Variabel Penelitian Harapan Responden Terhadap Kualitas Layanan 41
4.4 Analisis Servqual 44
4.5 Diagram Kartesius 48
4.6 Pembahasan 53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 57
5.1 Kesimpulan 57
5.1.1 Keterbatasan Penelitian 58
5.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya 58
DAFTAR PUSTAKA 59
LAMPIRAN 62

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Uji Validitas 34
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas 35
Tabel 4.3 Jenis Kelamin 36
Tabel 4.4 Usia Responden 36
Tabel 4.5 Jenjang Pendidikan Responden 37
Tabel 4.6 Hasil Analisis Persepsi Terhadap Variabel Tangibles 38
Tabel 4.7 Hasil Analisis Persepsi Terhadap Variabel Reliability 39
Tabel 4.8 Hasil Analisis Persepsi Terhadap Variabel Responsiveness 39
Tabel 4.9 Hasil Analisis Persepsi Terhadap Variabel Assurance 40
Tabel 4.10 Hasil Analisis Persepsi Terhadap Variabel Empathy 41
Tabel 4.11 Hasil Analisis Harapan Terhadap Variabel Tangibles 41
Tabel 4.12 Hasil Analisis Harapan Terhadap Variabel Reliability 42
Tabel 4.13 Hasil Analisis Harapan Terhadap Variabel Responsiveness 43
Tabel 4.14 Hasil Analisis Harapan Terhadap Variabel Assurance 43
Tabel 4.15 Hasil Analisis Harapan Terhasap Variabel Empathy 44
Tabel 4.16 Hasil Analisis Servqual 45
Tabel 4.17 Titik Potong Masing-Masing Indikator Dan Titik Potong Diagram Kartesius 49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis Penelitian 24
Gambar 3.1 Diagram Kartesius 31
Gambar 4.1 Hasil Analisis Diagram Kertesius 50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian/Daftar Pertanyaan 62
Lampiran 2 Data Peneitian Kinerja Kualitas Pelayanan 68
Lampiran3 Data Penelitian Harapan Kualitas Pelayanan 72
Lampiran4 Hasil Uji Validitas 77
Lampiran5 HasilUji Realibilitas 83