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**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Batasan Masalah 4
1.4 Tujuan Penelitian 5
1.5 Manfaat Penelitian 5
BAB II LANDASAN TEORI **6**
2.1 Tinjauan Pustaka 6
2.2 Landasan Teori 8
2.2.1. Pengertian Jasa 8
2.2.2. Kualitas Pelayanan 9
2.2.3. Persepsi Konsumen 11
2.2.4. Kepuasan Pelanggan 12
2.2.5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan 12
2.3 Alat dan Teknik Pengumpulan Data 13
2.3.1. Kuesioner 13
2.3.2. Sampel 14
2.4 Metode Importance Performance Analysis (IPA) 15
2.5 Metode Customer Satisfaction Index (CSI) 16
BAB III METODE PENELITIAN **17**
3.1. Obyek Penelitian 17
3.2. Metode Pengumpulan Data 17
3.3. Kerangka Penelitian 18
3.4. Pengolahan Data 18
3.4.1. Uji Kecukupan Data 18
3.4.2. Uji Validitas 20
3.4.3. Uji Reliabilitas 20
3.5. *Importance Performance Analysis* (IPA) 21
3.5.1 Analisis Tingkat Kesesuaian 21
3.6. *Customer Satisfaction Index* (CSI) 23
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA **24**
4.1. Pengumpulan Data 24
4.1.1. Profil Kantor Pos 24

4.1.2. Visi dan Misi Kantor Pos 25
4.1.3. Kuesioner 26
4.1.4. Karakteristik Responden 27
4.2. Pengolahan Data 28
4.2.1. Uji Kecukupan Data 28
4.2.2. Uji Validitas 29
4.2.3. Uji Reliabilitas 32
4.2.4. *Importance Performance Analisys* (IPA) 33
4.2.5. Analisis Kesesuaian 41
4.2.6. Analisis GAP Antara Kepuasan Dan Kepentingan 47
4.2.7. *Customer Satisfaction Index* (CSI) 49
BAB V PEMBAHASAN 53
5.1 Analisis Hasil Kuesioner 53
5.1.1 Uji Kecukupan Data 53
5.1.2 Uji Validitas 53
5.1.3 Uji Reliabilitas 53
5.2 *Importance Performance Analisys* (IPA) 54
5.3 *Customer Satisfaction Index* (CSI) 57
5.4 Kelebihan dan kekurangan penelitian 58
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 59
6.1. Kesimpulan 59
6.2. Saran 60
DAFTAR PUSTAKA 62
LAMPIRAN 63