DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
PENGAKUAN ..... **ii**
SURAT KETERANGAN ..... **iii**
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING ..... **iv**
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI ..... **v**
PERSEMBAHAN ..... **vi**
MOTTO ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
ABSTRAK ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR SIMBOL ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Masalah 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 Induktif 7
2.2 Kajian Pustaka 7
2.2.1 Jasa 7
1. Konsep dan Definisi Jasa 7
2. Karakteristik Jasa 8
2.2.2 Kualitas Kualitas Jasa 8

2.2.3 Dimensi Kualitas 9
2.2.4 Kualitas Pelayanan *(Servqual)* 10
2.2.5 Kepuasan Pelanggan 12
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan 12
2. Aspek-aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen 12
2.2.6 *Importance and Performance Rating Analysis (IPA)* 13
2.3 Alat dan Teknik Pengumpulan Data Kuisioner 16
2.3.1 Sampel 16
2.3.2 Teknik Pengujian Instrumen 17
2.3.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas 17

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 19
3.1 Objek penelitian 19
3.2 Identifikasi Masalah 19
3.3 Metode Pengumpulan Data 19
3.4 Penentuan Jumlah Sampel 21
3.5 Teknik Pengambilan *Sample* 21
3.6 Penyusunan Kuisioner 22
3.7 Analisa Data 22
3.8 Analisa Hasil 23
3.9 Kesimpulan dan Saran 23
3.10 Diagram Alir Penelitian 24

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA 25
4.1 Pengumpulan Data 25
4.1.1 Profil Perusahaan 25
4.1.2 Kuisioner 26
4.1.3 Karakteristik Responden 28
4.2 Pengolahan Data 30
4.2.1 Uji Kecukupan Data 30
4.2.2 Uji Validitas Data 30
4.2.3 Uji Reliabilitas Data 35
4.2.4 Pengukuran *Service Quality* 35

4.2.5 *Important Performance Analysis* 38
4.2.5.1 Tingkat Kesesuain 38
4.2.5.2 Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan 43
4.2.5.3 Diagram Kartesius 46

BAB V PEMBAHASAN 47
5.1 Analisa Data Hasil Kuisioner 47
5.1.1Uji Kecukupan Data 47
5.1.2 Uji Validitas 47
5.1.3 Uji Reliabilitas 47
5.2 *Importance Performance Analysis (IPA)* 48
5.2.1 Kuadran I 49
5.2.2 Kuadran II 50
5.2.3 Kuadran III 52
5.2.4 Kuadran IV 55
5.3 Analisa *Service Qality (SERVQUAL)* 53

BAB VI PENUTUP 57
6.1 Kesimpulan 57
6.2 Saran 58

DAFTAR PUSTAKA 59
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Atribut Pertanyaan Kuisioner 57

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 28

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia 28

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan 29

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Atribut Kepentingan Pelanggan.....31

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Atribut Kinerja..... 33

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Konsumen..... 35

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Konsumen 35

Tabel 4.9 Kepentingan, Kepuasan, dan *Gap* Tiap Atribut 35

Tabel 4.10 Tingkat Kesesuain 39

Tabel 4.11 Tabel Keputusan *Hold & Action*..... 41

Tabel 4.12 Nilai Rata-rata..... 43

Tabel 5.1 Atribut-Atribut Kuadran I..... 49

Tabel 5.2 Atribut-Atribut Kuadran II 50

Tabel 5.3 Atribut-atribut Kuadran III 52

Tabel 5.4 Atribut-Atribut Kuadran IV 55

Tabel 5.5 Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas layanan 56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius…….. 14

Gambar 3.1 *Flowchart* Penelitian…….. 24

Gambar 4.1 Diagram Kartesius Tiap Atribut……..... 46

Gambar 5.1 Diagram Kartesius…….. 49

DAFTAR SIMBOL

X = Variabel mengenai tingkat kinerja perusahaan

Y = Variabel mengenai tingkat kepentingan konsumen

$\overline{X}$ = Skor rata-rata tingkat kinerja perusahaan

$\bar{Y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan konsumen

$\overline{\overline{X}}$ = Rata-rata dari rata-rata skor kinerja perusahaan

$\bar{\bar{Y}}$ = Rata-rata dari rata-rata skor kepentingan konsumen

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

E = Error (Kesalahan maksimum yang diperbolehkan dan masih dapat ditolerir)

M = Jumlah atribut

JK_X = Jumlah kuadrat total skor butir

JK_Y = Jumlah kuadrat total skor faktor

SB_X = Simpangan baku skor butir

SB_Y = Simpangan baku skor faktor

r_{hitung} = Nilai rasio yang didapatkan dari perhitungan manual

r_{tabel} = Nilai rasio yang didapatkan dari tabel

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan konsume