

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	ii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Masalah.....	2
1.4. Batasan Penelitian.....	2
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
1.6. Sistematika Penulisan.....	3
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 5
2.1. Kajian Induktif.....	5
2.2. Kajian Deduktif.....	7
2.2.1. Pengertian Kualitas Jasa.....	7
2.2.2. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2.3. Model <i>Service Quality</i> (<i>Servqual</i>).....	12
2.2.4. Konsep <i>Importance Performance Analysis</i>	13
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 16
3.1. Objek Penelitian.....	16
3.2. Jenis Data yang Digunakan.....	16
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	16
3.4. Teknik dan Penentuan Kecukupan Data	17
3.5. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	18
3.6. Responden Penelitian.....	20
3.7. Populasi dan Sampel	20
3.8. Teknik Pengambilan Sampel	21

3.9.	Pengukuran Variabel dengan Skala Likert.....	21
3.10.	Tahap Pengolahan Data	23
3.10.1.	Pengolahan Data	23
3.10.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen-Instrumen Penelitian.....	23
3.10.3.	Metode Analisis Data.....	24
3.11.	Flowcart Penelitian	26
3.12.	Penjelasan Diagram Alir Penelitian.....	28
3.12.1.	Identifikasi Masalah	28
3.12.2.	Menentukan Tujuan Penelitian	28
3.12.3.	Identifikasi Atribut dan Penentuan Atribut yang Akan di Teliti.....	28
3.12.4.	Penyusunan dan Penyebaran Kuisioner	28
3.12.5.	Pengumpulan Data	29
3.12.6.	Uji Validitas	29
3.12.7.	Uji Reabilitas	29
3.12.8.	Pengelolaan Data	29
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	30
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	30
4.1.1.	Sejarah Apotek Kimia Farma.....	30
4.1.2.	Logo Perusahaan	32
4.1.3.	Struktur Organisasi	34
4.2.	Analisis Data	34
4.2.1.	Deskripsi Responden.....	34
4.2.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	36
4.2.3.	Analisis Deskripsi	43
4.2.4.	Analisis Kuantitatif Hubungan antara Kinerja dengan Kepentingan	50
BAB V	PEMBAHASAN.....	62
5.1	Analisis Data.....	62
BAB VI	PENUTUP.....	66
6.1.	Kesimpulan	66
6.2.	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....		67

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel Atribut	24
Tabel 3.2 Skala Likert Penelitian	24
Tabel 3.3 Interval Skala Penelitian	25
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	41
Tabel 4.2 Umur Responden	42
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Kinerja	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Kepentingan	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.7 Interval	51
Tabel 4.8 Penilaian Responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	52
Tabel 4.9 Penilaian Responden terhadap Dimensi <i>Responsive</i>	53
Tabel 4.10 Penilaian Responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	54
Tabel 4.11 Penilaian Responden terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	55
Tabel 4.12 Penilaian Responden terhadap Dimensi <i>Tangibels</i>	56
Tabel 4.13 Tingkat Kesesuaian	58
Tabel 4.14 Urutan Nilai Gap	61
Tabel 4.15 Kuadran Keseluruhan Dimensi	64
Tabel 4.16 Kuadran Dimensi	68

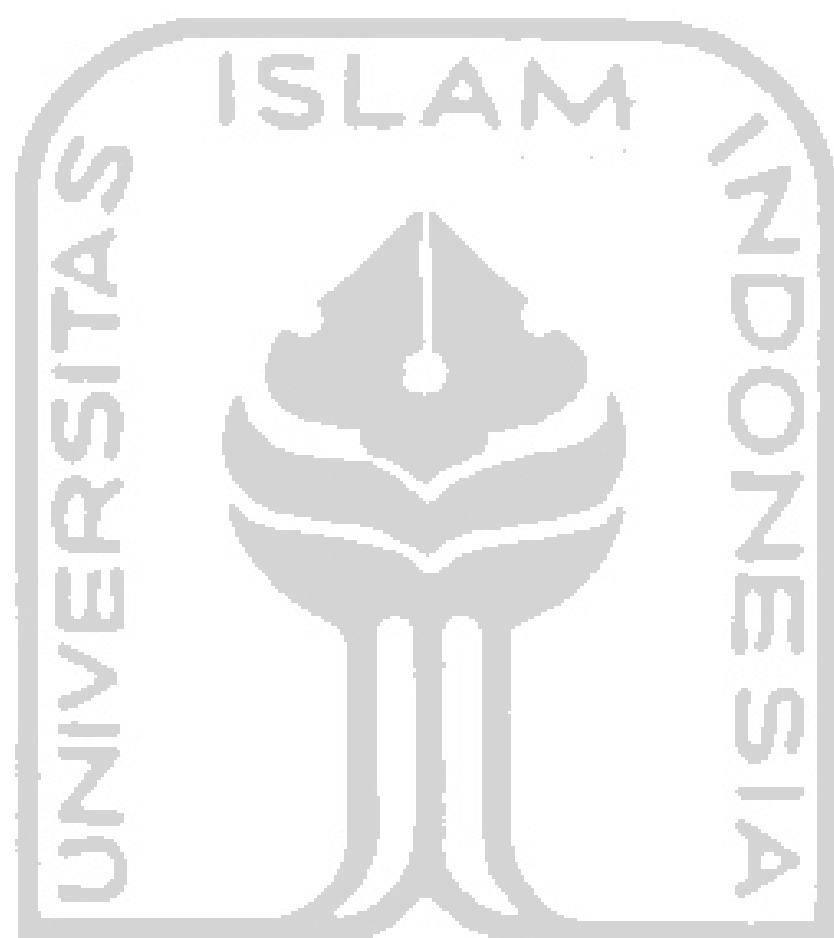
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Matrik <i>Importance Performance Analysis</i>	20
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian	34
Gambar 4.1 Logo PT.Telkom Indonesia, Tbk	39
Gambar 4.2 Struktur Kimia Farma (Persero), Tbk.	41
Gambar 4.3 Diagram Kartesius	64
Gambar 4.4 Diagram Kartesius	68



DAFTAR LAMPIRAN





جامعة الإسلام في إندونيسيا