

DAFTAR ISI

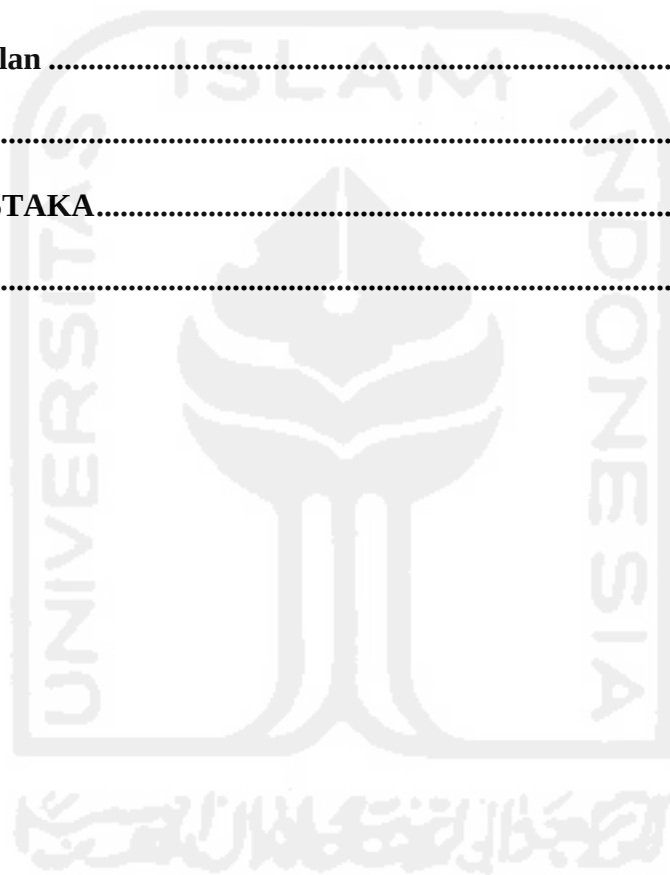
HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRAKSI	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8

2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1. Pengertian Kualitas.....	11
2.2.2. Konsep Kualitas.....	13
2.2.3. Definisi Jasa	13
2.2.4. Kualitas Pelayanan.....	15
2.3. Kerangka Teoritis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Metode Pengumpulan Data	27
3.2. Populasi dan Sampel	27
3.2.1. Populasi	27
3.2.2. Sampel	27
3.3. Variabel Operasional	29
3.4. Instrumen Penelitian.....	31
3.4.1. Validitas.....	31
3.4.2. Reliabilitas.....	32
3.5. Metode Analisis Data	32
3.5.1. Metode SERVQUAL.....	32
3.5.2. Metode Kartisius	33
BAB IV DATA PENELITIAN	
4.1. Analisis Data	36
4.1.1 Uji Validitas dan Realibilitas.....	36
4.1.2 Analisis Karakteristik Responden	40

4.1.3 Analisis SERVQUAL	47
4.1.4 Analisis Diagram Kartesius.....	55
4.2. Pembahasan	62

BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

5.1. Kesimpulan	68
5.2. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN	72

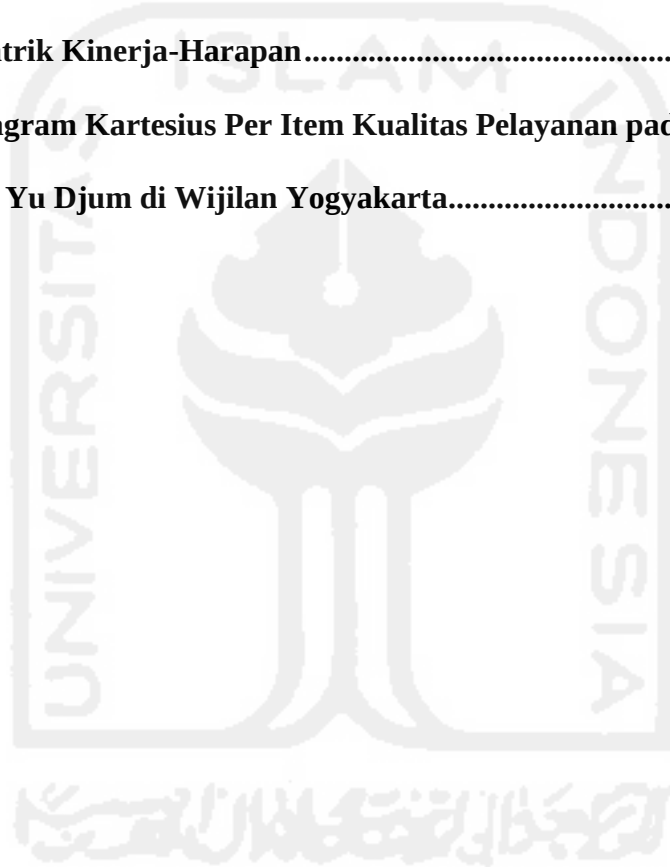


DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	37
Tabel 4.2	Hasil Pengujian Reliabilitas	38
Tabel 4.3	Jenis Kelamin Responden	40
Tabel 4.4	Usia Responden	40
Tabel 4.5	Status Pernikahan	42
Tabel 4.6	Pekerjaan Responden	43
Tabel 4.7	Frekuensi Berkunjung	44
Tabel 4.8	Sumber Informasi Responden	45
Tabel 4.9	Asal Konsumen	46
Tabel 4.10	Analisis SERVQUAL Pada Gudeg Yu Djum Wijilan Yogyakarta	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Kartesius dari Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	23
Gambar 2. Kerangka Teoritis Penelitian	26
Gambar 3. Matrik Kinerja-Harapan.....	34
Gambar 4. Diagram Kartesius Per Item Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Gudeg Yu Djum di Wijilan Yogyakarta.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Uji Reliabilitas.....	73
Uji Validitas.....	77
Karakteristik Responden	79
Kuesioner	82
Hasil Rekap Data Konsumen Gudeg Yu Djum Wijilan Yogyakarta	85

