DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN ii
SURAT KETERANGAN iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI v
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
MOTTO vii
KATA PENGANTAR viii
ABSTRAK x
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
BAB I PENDAHULUAN 1
1. 1 Latar Belakang 1
1. 2 Rumusan Masalah 4
1. 3 Tujuan Penelitian 4
1. 4 Manfaat Penelitian 4
1. 5 Batasan Masalah 4
1. 6 Sistematika Penelitian 5
BAB II LANDASAN TEORI 7
2.1 Landasan Teori 7
2.1.1 Definisi Jasa 7
2.1.2 Perilaku Pelanggan 8
2.1.3 Kualitas Pelayanan 9
2.1.4 Kepuasan Pelanggan 10
2.1.5 *Service Quality (Servqual)* 11
2.1.6 *Importance Performance Analysis* (IPA) 12
2.1.7 Diagram Kertesius 13
2.2 Penelitian Terdahulu 14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 17
3. 1 Jenis Data 17
3. 2 Obyek Penelitian 17

3. 3 Instrumen Penelitian 18
3. 4 Metode Pengumpulan Data 18
3. 5 Populasi dan Sampel 18
3. 6 Skala Likert 19
3. 7 Identifikasi Variabel Penelitian Kepuasan Pelanggan 19
3. 8 Perancangan Penelitian 20
3. 9 Penentuan Jumlah Sampel 21
3. 10 Uji Validitas 22
3. 11 Uji Reliabilitas 23
3. 12 Alur Penelitian 24
3. 13 Penjelasan *Flowchart* Penelitian 26
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA 28
4. 1 Pengumpulan Data 28
4.1.1 Profil Perusahaan 28
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 28
4.1.3 Struktur Organisasi 29
4. 2 Profil Responden 29
4. 3 Uji Kecukupan Data 30
4. 4 Uji Validitas Data 32
4. 5 Uji Reliabilitas 36
4. 6 *Service Quality (Servqual)* 39
4.7 *Importance Performance Analysis* 44
BAB V PEMBAHASAN 48
5.1 Analisis *Servqual* 48
5.1.1 Perhitungan Nilai *Servqual* (GAP) Setiap Atribut 48
5.1.2 Analisis *Importance Performnce Analysis* (IPA) 51
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 52
6.1 Kesimpulan 52
6.2 Saran 53
DAFTAR PUSTAKA 54
LAMPIRAN 57

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Atribut 19
Tabel 4.2 Profil Jenis Kelamin 30
Tabel 4.3 Profil Frekuensi Penggunaan Jasa Bus Malam 30
Tabel 4.4 Uji Validitas Skor Kepuasan 33
Tabel 4.5 Uji Validitas Skor Kepentingan 34
Tabel 4.6 Tingkat Reliabilitas 36
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Kepuasan 37
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Kepentingan 38
Tabel 4.9 Hasil *Servqual* Dimensi *Tangible* 40
Tabel 4.10 Hasil *Servqual* Dimensi *Reliability* 41
Tabel 4.11 Hasil *Servqual* Dimensi *Responsiveness* 42
Tabel 4.12 Hasil *Servqual* Dimensi *Assurance* 42
Tabel 4.13 Hasil *Servqual* Dimensi *Empathy* 43
Tabel 4.14 Hasil dan Ranking *Servqual* Seluruh Atribut 43
Tabel 5.15 Usulan Perbaikan Perusahaan 51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kuadran *Importance Performance Analysis* 14
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian 24
Gambar 3.3 Diagram Alir Penelitian 25
Gambar 4.4 Struktur Organisasi 29
Gambar 4.5 Diagram Kartesius Tiap Atribut 45