DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING ii

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI iii

LEMBAR PERSEMBAHAN iv

HALAMAN MOTTO v

KATA PENGANTAR vi

ABSTRAKSI viii

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Rumusan Masalah 3

1.3. Batasan Masalah 3

1.4. Tujuan Masalah 4

1.5. Manfaaat Penelitian 4

1.6. Sistematika Penulisan 5

BAB II LANDASAN TEORI 7

2.1. Customer Relationship Management 7

2.1.1. 4R dari Pemasaran 9

2.2. Jasa 10

2.2.1. Konsep dan Definisi Jasa 10

2.2.2. Klasifikasi Jasa 13

2.2.3. Karakteristik Jasa 16

2.3. Pelanggan 18

2.3.1. Harapan Pelanggan 22

2.4. Kualitas Jasa 23

2.4.1. Pengertian Kualitas 23

2.4.2. Definisi Kualitas jasa 24

2.4.3. Dimensi Kualitas Jasa 25

2.5. Model Kualitas Jasa 29

2.6. Cara Menentukan dan Mengukur Tingkat Kepuasan 33

2.6.1. Pengukuran Skala 33

2.6.2. Pengujian Data 35

2.6.3. Validitas Butir 36

2.6.4. Reliabilitas Butir 38

2.6.5. Perhitungan Skor Gap Servqual 40

2.6.6. Diagram Kartesius 40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 44

3.1. Obyek Penelitian 44

3.2. Metode Pengumpulan Data 44

3.3. Penyebaran Kuisioner 47

3.3.1. Pengujian Data 48
3.3.2. Uji Validitas 49
3.3.3. Uji realibilitas 50
3.3.4. Analisa Servqual 50
3.4. Kesimpulan dan Saran 51
3.5. Flow Chart 52
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA 53
4.1. Gambaran Umum Lembaga Pendidikan ELTI 53
4.2. Pengumpulan Data 57
4.3 Uji Validitas dan Uji Realibilitas 59
4.4. Metode Service Quality 69
4.5. Diagram Kartesius 70
BAB V PEMBAHASAN 74
5.1. Analisa Service Quality Tiap Dimensi 76
5.1.1. Fasilitas Fisik (Tangible) 76
5.1.2. Kemampuan Pelayanan (Reliability) 77
5.1.3. Daya Tanggap (Responsiveness) 77
5.1.4. Jaminan (Assurance) 77
5.1.5. Kemudahan Melakukan Hubungan (Empaty) 78
5.2. Diagram Kartesius Tiap Dimensi 78
5.2.1. Fasilitas Fisik (Tangible) 78
5.2.2. Kemampuan Pelayanan (Reliability) 80

5.2.3. Daya Tanggap (responsiveness) 82

5.2.4. Jaminan (Assurance) 84

5.2.5. Kemudahan Melakukan Hubungan (Empaty) 85

5.3. Solusi dan Permasalahan .....

BAB VI PENUTUP..... 87

6.1. Kesimpulan..... 87

6.2. Saran..... 89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan.

Gambar 2.2. Model Gap Kualitas Pelayanan.

Gambar 2.3. Diagram Kartesius.

Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian.

Tabel 4.1. Hasil Pengumpulan Data Usia Responden.

Tabel 4.2. Hasil Pengumpulan Data Jenis Kelamin Responden.

Tabel 4.3. Hasil Pengumpulan Data Pekerjaan Responden.

Tabel 4.4. Hasil Pengumpulan Data Pendidikan Terakhir Responden.

Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Butir (Pra-Survey) Pada Iterasi Pertama.

Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Butir (Pra-Survey) Pada Iterasi Kedua.

Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Persepsi konsumen.

Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Harapan konsumen.

Tabel 4.9. Serqual Berdasarkan Atribut.

Tabel 4.10. Diagram Kartesius.

Tabel 5.1. Hasil Pengumpulan Data Usia Responden.

Tabel 5.2. Hasil Pengumpulan Data Jenis Kelamin Responden.

Tabel 5.3. Hasil Pengumpulan Data Pekerjaan Responden.

Tabel 5.4. Hasil Pengumpulan Data Pendidikan Terakhir Responden.