

DAFTAR ISI

SURAT BUKTI PENELITIAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Induktif	7
2.2 Kajian Deduktif.....	12
2.2.1 Jasa	12
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	12
2.2.3 Kualitas	13
2.2.4 Kualitas Jasa	13
2.2.5 Kualitas Pelayanan Jasa.....	14
2.2.6 Kepuasan Konsumen.....	15
2.2.7 Klasifikasi Jasa	16
2.2.8 <i>Importance Performance Analysis</i>	17
2.2.9 Analisis <i>SERVQUAL</i>	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Objek Penelitian	20

3.2 Identifikasi Masalah	20
3.3 Populasi dan Sampel	20
3.4 Skala <i>Likert</i>	21
3.5 Identifikasi Variabel Penelitian Kualitas Layanan.....	21
3.6 Metode Pengumpulan Data	23
3.7 Jenis Data	24
3.8 <i>Flowchart</i> Penelitian	25
3.9 Penjelasan <i>Flowchart</i> Penelitian	26
3.10 Pengujian Alat Ukur	29
3.11 Pengolahan Data <i>Servqual</i>	32
3.12 Analisis Data	32
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	33
4.1 Pengumpulan Data.....	33
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	33
4.2 Pengolahan Data	33
4.3 Uji Validitas	36
4.3.1 Uji Validitas Presepsi Pelanggan	36
4.3.2 Uji Validitas Harapan Pelanggan	39
4.4 Uji Reliabilitas.....	42
4.5 Pengolahan Data <i>Servqual</i>	46
4.5.1 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	46
4.5.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	47
4.5.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	48
4.5.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	48
4.5.5 <i>Emphaty</i> (Perhatian)	49
4.5.6 Nilai <i>Gap</i> Keseluruhan.....	50
4.5.7 Data <i>Ranking Gap</i> Keseluruhan	52
4.5.8 Perhitungan Kualitas Pelayanan.....	54
4.6 Importance Performance Analysis	55
BAB V PEMBAHASAN	58
5.1 Analisis Kualitas Jasa Pelayanan.....	58
5.2 Analisis Gap Butir Atribut.....	58
5.2.1 Analisis <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	59
5.2.2 Analisa <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	60
5.2.3 Analisa <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	61
5.2.4 Analisis <i>Assurance</i> (Jaminan)	62
5.2.5 Analisis <i>Emphaty</i> (Empati)	63

5.3 Analisis Tingkat Kualitas Layanan	64
5.4 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	65
5.4.1 Posisi <i>Concentrate Here</i> (Kuadran A)	65
5.4.2 Posisi <i>Keep Up The Good Work</i> (Kuadran B)	66
5.4.3 Posisi <i>Low Priority</i> (Kuadran C)	67
5.4.4 Posisi <i>Possible Overkill</i> (Kuadran D)	67
BAB VI PENUTUP	69
6.1 Kesimpulan	69
6.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jurnal Induktif.....	10
Tabel 3.1 Dimensi dan Atribut Pelayanan	21
Tabel 4.1 Uji Validitas Persepsi Pelanggan.....	37
Tabel 4.2 Uji Validitas Harapan Pelanggan.....	39
Tabel 4.3 Tingkat Reliabilitas.....	42
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Persepsi.....	43
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Harapan	44
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	46
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	47
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	48
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	49
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Emphaty</i>	50
Tabel 4.11 Nilai <i>Gap</i> Keseluruhan Dimensi.....	50
Tabel 4.12 Data <i>Ranking Gap Servqual</i>	52
Tabel 4.13 Perhitungan Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.14 Kuadran Keseluruhan Dimensi.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Segitiga Layanan.....	15
Gambar 2.2 Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	18
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian	25
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> Penelitian Lanjutan.....	26
Gambar 4.1 Diagram Profil Jenis Kelamin Responden.....	34
Gambar 4.2 Diagram Profil Usia Responden	34
Gambar 4.3 Diagram Profil Pekerjaan Responden.....	35
Gambar 4.4 Diagram Profil Pendapatan Responden	35
Gambar 4.5 Diagram Kartesius	57

