DAFTAR ISI

……Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI

Halaman Judul Skripsi i

Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme ii

Halaman Pengesahan Skripsi iii

Halaman Pengesahan Ujian Skripsi iv

Abstrak v

Abstract vi

Kata pengantar vii

Daftar Isi viii

Daftar Tabel xii

Daftar Gambar xiii

Daftar Lampiran xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 4

1.3 Pertanyaan Penelitian 5

1.4 Tujuan Penelitian 5

1.5 Batasan Penelitian 6

1.6 Manfaat Penelitian 7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan 8

2.1.1 Komponen Kualitas Pelayanan 9

2.1.2 *Retail Service Quality Model* 11

2.2 *Data Envelopment Analysis* (DEA) 12

2.2 1 Manfaat DEA 14

2.2.2 Kelebihan dan Kelemahan DEA 14

2.2.3 Model DEA 15

2.2.4 Prinsip Kerja DEA 19

2.3 *Decision Making Unit* (DMU) 23

2.4 Teori Efisiensi 24

2.5 Penelitian Terdahulu 28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 *Unit of Analysis* 30

3.2 Populasi dan Sampel 31

3.2.1 Populasi 31

3.2.2 Sampel 31

3.3 Lokasi Penelitian 32

3.4 Metode Analisis Data 32

3.4.1 Jenis Data 32

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data 32

3.4.3 Teknik Analisis Data 33

3.5 Penentuan Variabel *Input* dan *Output* 34
3.5.1 Variabel *Input* 35
3.5.2 Variabel *Output* 36
3.6 Penyusunan Kuesioner 37
3.6.1 Penentuan Skala Kuesioner 37
3.6.2 Penyebaran dan Pengujian Kuesioner Awal 38
3.6.3 Penyebaran dan Pengujian Kuesioner Keseluruhan 40
3.7 Pengolahan Data Kuesioner secara Umum 43
3.7.1 Data Kepuasan Pelanggan 43
3.7.2 Data Karakteristik Responden 45

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Metode *Data Envelopment Analysis* (DEA) 47
4.2 Pemilohan Model *Data Envelopment Analysis* (DEA) 50
4.3 Pengolahan Data dengan *Software Warwick for DEA* (WDEA) 52
4.4 Hasil Pengolahan Data dan Analisis Metode DEA 53
4.4.1 Analisis Nilai Efisiensi 55
4.4.2 Analisis Bobot Variabel 57
4.4.3 Analisis *Efficient Reference Set* dan *Multipliers* 59
4.4.5 Analisis Nilai Target 61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 68

5.2 Keterbatasan Penelitian 71

5.3 Saran 72

DAFTAR PUSTAKA 75

LAMPIRAN 77