

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
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.....	5
1.6 Asumsi.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kualitas Pelayanan .....	6
2.2 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan .....	8
2.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	8
2.4 Metode <i>Service Quality (Servqual)</i> .....	9
2.5 Pengukuran <i>Service Quality</i> .....	10
2.6 IPA <i>Importance Performance Analysis</i> .....	11

2.7 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	14
2.8 Novelty Penelitian .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Tahap Menentukan Topik.....	24
3.2 Identifikasi Masalah .....	24
3.3 Studi Literatur Masalah .....	24
3.4 Studi Lapangan .....	24
3.5 Pengumpulan Data Dengan Menggunakan Kuesioner.....	24
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas.....	25
3.7 Uji Kecukupan Data .....	26
3.8 Pengolahan Data.....	26
3.9 Analisis dan Pembahasan .....	29
3.10 Kesimpulan dan Saran.....	29
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>30</b>
4.1 Pengumpulan Data.....	30
4.2 Uji Kecukupan Data .....	30
4.2.1 Langkah Menentukan Atribut.....	30
4.2.2 Penyusunan Kuesioner .....	31
4.2.3 Uji Validitas Kuesioner .....	33
4.2.4 Uji Reliabilitas Kuesioner .....	36
4.3 Pengolahan Data.....	36
4.3.1 Perhitungan Nilai Persepsi.....	36
4.3.2 Perhitungan Nilai Harapan .....	38
4.3.3 Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> .....	40
4.3.4 Identifikasi Atribut <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	41
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>

5.1 Analisis Kualitas Pelayanan .....	43
5.2 Analisis Nilai <i>Servqual</i> .....	43
5.2.1 Analisis <i>Tangibles</i> .....	44
5.2.2 Analisis <i>Reliability</i> .....	45
5.2.3 Analisis <i>Responsivness</i> .....	46
5.2.4 Analisis <i>Assurance</i> .....	47
5.2.5 Analisis <i>Empathy</i> .....	48
5.3 Analisis Diagram <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	49
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	52
6.1 Kesimpulan .....	52
6.2 Saran .....	52
DAFTAR PUSTAKA .....	53
LAMPIRAN .....	55
BIODATA PENULIS .....	61

