

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
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 Ruang Lingkup.....	5
1.5.1 Batasan Penelitian.....	5
1.5.2 Asumsi Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengertian Jasa	7
2.2 Kualitas Jasa.....	8
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.4 Kualitas Pelayanan	9
2.5 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	10
2.6 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	11
2.7 Skala <i>Likert</i>	12
2.8 Uji Kecukupan Data	12
2.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	13
2.9.1 Uji Validitas.....	13

2.9.2	Uji Reliabilitas	13
2.10	<i>Service Quality</i>	14
2.11	Pengukuran <i>Service Quality</i>	15
2.12	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	17
2.13	Novelty Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN.....		25
3.1	Kerangka Penelitian	25
3.2	Tahap Penelitian.....	26
3.2.1	Penentuan Objek Penelitian	26
3.2.2	Identifikasi Masalah.....	26
3.2.3	Studi Literatur	27
3.2.4	Studi Lapangan.....	27
3.2.5	Pengumpulan Data dengan Menggunakan Kuesioner	28
3.2.6	Pengolahan Data.....	28
3.2.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	31
3.2.8	Uji Kecukupan Data.....	32
3.2.9	Perhitungan Nilai GAP	32
3.2.10	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	33
3.2.11	Analisis dan Pembahasan.....	35
3.2.12	Kesimpulan dan Saran.....	35
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		37
4.1	Pengumpulan Data.....	37
4.1.1	Pengumpulan Data Dengan Menggunakan Kuesioner	37
4.2	Pengolahan Data	40
4.2.1	Uji Validitas Kuesioner.....	40
4.2.2	Uji Reliabilitas Kuesioner.....	45
4.2.3	Uji Kecukupan Data.....	46
4.2.4	Perhitungan Nilai Persepsi	47
4.2.5	Perhitungan Nilai Harapan.....	48
4.2.6	Perhitungan Nilai <i>Service Quality</i>	49
4.2.7	Identifikasi Atribut Pelayanan dengan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	50

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	50
5.1 Analisis Kualitas Pelayanan	53
5.2 Analisis Nilai <i>Service Quality</i>	53
5.2.1 Analisis <i>Tangible</i>	54
5.2.2 Analisis <i>Reliability</i>	55
5.2.3 Analisis <i>Responsiveness</i>	55
5.2.4 Analisis <i>Assurance</i>	56
5.3 Analisis Diagram <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	57
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
6.1 Kesimpulan.....	59
6.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61

