

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xiii
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Batasan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	7
2.1. Kepuasan Pelanggan.....	7
2.1.1. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	9
2.2. Pengertian Kualitas.....	11
2.2.1. Manfaat Kualitas	13
2.3. Pengertian Pelayanan.....	13

2.4.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.4.1.	Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan.....	15
2.5.	Teknik Sampling.....	16
2.5.1.	Probability Sampling.....	16
2.5.2.	Nonprobability Sampling.....	16
2.6.	Kuisisioner.....	17
2.7.	Skala dan Pengukuran.....	21
2.7.1.	Indeks Penilaian Kuisisioner.....	21
2.7.2.	Indeks Kepuasan Pelanggan.....	22
2.8.	Uji Kecukupan Data.....	23
2.9.	Uji Validitas.....	23
2.10.	Uji Reliabilitas.....	24
2.11.	Metode Servqual.....	25
2.11.1.	Definisi Service.....	25
2.11.2.	<i>Service Quality (Servqual)</i>	25
2.11.3.	Dimensi Servqual.....	28
2.12.	Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	32
2.13.	SWOT.....	33
2.14.	Kaitan Metode Servqual dengan SWOT.....	38
2.15.	Penelitian Terdahulu.....	38
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....		43
3.1	Penjelasan tentang Flowchart Penelitian.....	43
3.1.1.	Studi Lapangan.....	43
3.1.2.	Studi Pustaka.....	43
3.1.3.	Identifikasi Masalah & Perumusan Masalah.....	44
3.1.4.	Penentuan Tujuan dan Manfaat.....	44

3.1.5.	Perancangan Kuesioner.....	44
3.1.6.	Penyebaran Kuesioner.....	45
3.1.7.	Uji Validitas dan Reliability.....	45
3.1.8.	Melakukan Analisa Kepuasan Pelanggan (<i>Serqual & IPA</i>)	46
3.1.9.	Membuat Analisa SWOT.....	49
3.1.10.	Kesimpulan dan Saran.....	49
3.2	Flowchart Penelitian.....	50
3.3	Perencanaan Penelitian (Jadwal Penelitian)	51
3.3.1.	Tempat Penelitian.....	51
3.3.2.	Waktu Penelitian.....	51
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		53
4.1.	Gambaran Lokasi Penelitian.....	53
4.2.	Pengumpulan Data Konsumen	53
4.2.1.	Penyusunan Kuisioner.....	54
4.3.	Penentuan Jumlah Sampel.....	54
4.4.	Uji Validitas.....	54
4.5.	Uji Reliabilitas.....	57
4.5.1.	Indeks Kepuasan Responden	58
4.6.	Analisa GAP	60
4.7.	Pembobotan Menurut Konsumen.....	66
4.8.	Analisis dan Servqual.....	68
4.9.	Importance Performance Analysis (IPA)	68
4.10	Analisa SWOT.....	73
4.10.1	Internal faktor analisis dan eksternal faktor analisis.....	83
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		89
5.1.	Kesimpulan.....	89

5.2. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91
Lampiran 1 Kuisiener Persepsi dan Harapan Pelayanan Kedai Double A.....	93
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuisiener Penilaian.....	99
Lampiran 3 Tabulasi Data Kuisiener Harapan	100
Lampiran 4 Perhitungan Mean Dimensi Tangible	101
Lampiran 5 Perhitungan Mean Dimensi Reliability	102
Lampiran 6 Perhitungan Mean Dimensi Responsive	103
Lampiran 7 Perhitungan Mean Dimensi Assurances	104
Lampiran 8 Perhitungan Mean Dimensi Emphaty	105
Lampiran 9 Tangible	106
Lampiran 10 Reliability.....	108
Lampiran 11 Responsive	110
Lampiran 12 Assurance	112
Lampiran 13 Empathy	114
Biografi.....	116