

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR HASIL FINAL DETEKSI PLAGIASI SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Jasa	7
2.1.1 Definisi Jasa	7
2.1.2 Karakteristik Jasa	7
2.1.3 Definisi Kualitas Jasa.....	8
2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa	8
2.2 Penentuan Variabel.....	9
2.3 Kualitas Pelayanan	10
2.3.1 Definisi Kualitas pelayanan	10
2.3.2 Prespektif Kualitas	11
2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	12

2.4	Pelanggan.....	14
2.4.1	Definisi Pelanggan.....	14
2.4.2	Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4.3	Persepsi Pelanggan	16
2.4.4	Mengukur kepuasan pelanggan	17
2.5	Metode Servqual	18
2.6	<i>Customer Statisfaction Index (CSI)</i>	20
2.7	Diagram Kartesius	21
2.8	Penelitian Terdahulu	22
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Metode Penelitian	29
3.2	Objek Penelitian.....	29
3.3	Sumber Data	29
3.5	Pembuatan Kuisoner	30
3.6	Skala Likert.....	31
3.7	Flowchart Penelitian	32
3.8	Pengolahan Data	33
3.8.1	Penentuan Sampel	33
3.8.2	Uji Kecukupan Data	33
3.8.3	Uji Validitas.....	34
3.8.4	Uji Reliabilitas.....	35
3.8.6	Analisis Data Costumer Statisfaction Index (CSI) dan Service Quality	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Obejek Penelitian dan Pengumpulan Data.....	39
4.2	Analisis Data.....	40
4.2.1	Uji Kecukupan Data	40
4.2.2	Uji Validitas.....	42
4.2.3	Uji Reabilitas.	46
4.2.4	Service Quality	48

BAB V PENUTUP	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
BIOGRAFI PENULIS	67
LAMPIRAN	68



SKRIPSI -