

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vii
LEMBAR HASIL DETEKSI PLAGIASI SKRIPSI .....	ix
ABSTRAK .....	xi
ABSTRACT.....	xiii
KATA PENGANTAR.....	xv
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR TABEL.....	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxvi
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 Penelitian .....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Jasa .....	7
2.2 Kualitas Jasa.....	8
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	10
2.4 Persepsi Kualitas Pelayanan .....	12
2.5 Harapan Konsumen.....	12
2.6 Metode Sampling .....	15
2.6.1 Pengambilan sampel secara acak .....	15
2.6.2 Pengambilan sampel secara tidak acak.....	16

2.6.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	17
2.7 Skala Pengukuran .....	18
2.8 Ketepatan Alat Ukur .....	18
2.9 Metode Servqual.....	19
2.10 Hipotesis.....	21
2.11 Novelty Penelitian.....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1 Flowchart Penelitian .....	27
3.2 Jenis Penelitian .....	28
3.3 Lokasi Penelitian .....	28
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6 Populasi dan Sampel.....	31
3.6.1 Populasi.....	31
3.6.2 Sampel .....	31
3.7 Uji Kecukupan Data.....	31
3.8 Perancangan Kuesioner .....	32
3.9 Validitas dan Reabilitas.....	33
3.9.1 Validitas.....	33
3.9.2 Realiabilitas.....	34
3.9.3 Independent Sample T-test.....	34
3.10 Analisis Data.....	34
3.10.1 Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen.....	36
3.11 Analisis dan Pembahasan.....	36
3.12 Kesimpulan dan Saran.....	36
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>38</b>
4.1 Deskripsi Responden .....	38
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ....	40
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	41

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	42
4.2.1 Uji Validitas .....	42
4.2.2 Uji Reabilitas .....	43
4.3 Uji Perbedaan .....	44
4.4 Hasil Analisis .....	45
4.4.1 Pengukuran Kualitas Berdasarkan Metode Servqual Gaps 5 ..	45
4.4.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	51
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
5.1 Analisis Hasil Uji Beda .....	53
5.2 Analisis Hasil <i>Servqual Gaps</i> .....	54
5.3 Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	55
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>58</b>
6.1 Kesimpulan .....	58
6.2 Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>62</b>