

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERUNTUKKAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Pembatasan Masalah	3
1.5. Sistematika Penulisan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Definisi Jasa	5
2.1.1. Karakteristik Jasa	6
2.2. Definisi Kepuasan	6
2.2.1. Tingkat Kepentingan Pengukuran Kepuasan Pelanggan	7
2.3. Kualitas Pelayanan	8
2.4. Metode Pengumpulan Data	10
2.5. Cara Membentuk Kuesioner Kepuasan Pelanggan	11
2.5.1. Menentukan Pertanyaan	12
2.5.2. Karakteristik Atribut Pertanyaan yang Baik	14
2.5.3. Skala Pengukuran Instrumen	16
2.5.3.1. Skala Likert	16
2.5.3.1.1. Kebaikan Format Skala Likert	17

2.5.4. Skala <i>Guttman</i>	17
2.5.5. Skala Semantic Diferensial	18
2.5.6. Pengenalan Daftar Pernyataan Kepuasan Pelanggan	18
2.5.7. Pemilihan Atribut Kepuasan	19
2.6. Sampel dan Populasi.....	20
2.6.1. Teknik Pengambilan Sampel.....	20
2.7. Persepsi pada Kualitas Jasa.....	21
2.8. Harapan/Ekspetasi Pelanggan.....	22
2.9. Validitas	22
2.10. Reliabilitas	23
2.11. Model SERVQUAL.....	23
2.11.1. Pengukuran SERVQUAL.....	24
2.12. Mengelola Kualitas Jasa	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1. <i>Flowchart</i> Penelitian.....	27
3.2. Langkah-Langkah Penelitian	29
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	34
4.1. Pengumpulan Data.....	34
4.1.1. Perancangan Kuesioner Awal	34
4.1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Metode <i>Service Quality</i>	36
4.1.3. Penyebaran Kuesioner Awal	38
4.1.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal	39
4.1.5. Perancangan Kuesioner Akhir.....	41
4.1.6. Inisialisasi Variabel Pernyataan	42
4.1.7. Penyebaran Kuesioner Akhir.....	43
4.1.8. Hasil Data Kuesioner Akhir	43
4.1. Pengolahan Data	45
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	45
4.2.2. Tingkat Harapan Kualitas Pelayanan di Balai Pelatihan.....	49
4.2.3. Tingkat Yang Dirasakan dari Kualitas Pelayanan.....	50

4.2.4. Perhitungan Nilai Kesenjangan (Gap 5).....	52
BAB V ANALISIS	56
5.1. Kuesioner Awal	56
5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal.....	57
5.3. Kuesioner Akhir.....	57
5.4. Inisialisasi Pernyataan dan Penyebaran Kuesioner Akhir	58
5.5. Hasil Data Kuesioner Akhir.....	58
5.6. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	59
5.7. Analisis Tingat Harapan	60
5.8. Analisis Tingkat Yang Dirasakan	70
5.9. Analisis Tingkat Kesenjangan (Gap 5) Berdasarkan <i>Ranking</i>	71
5.10. Analisis Tingkat Kesenjangan (Gap 5) Berdasarkan Dimensi <i>Service Quality</i>	73
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	78
6.1. Kesimpulan.....	78
6.1.1. Tingkat Harapan dari Kualitas Pelayanan	78
6.1.2. Tingkat yang Dirasakan dari Kualitas Pelayanan.....	78
6.1.3. Gap 5 Berdasarkan <i>Ranking</i>	79
6.1.4. Gap 5 Berdasarkan Dimensi <i>Sevice Quality</i>	79
6.2. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	