

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERUNTUKKAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
Bab 1 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 2 Landasan Teori	5
2.1. Definisi Jasa	5
2.1.1. Klasifikasi Jasa	5
2.1.2. Karakteristik Jasa	8
2.2. Definisi Kepuasan Pelanggan	9
2.2.1. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	10
2.3. Definisi Kualitas	11
2.3.1. Kualitas Jasa	12
2.3.2. Kualitas Layanan	12
2.3.3. Dimensi Kualitas	13
2.4. Harapan (Ekspektasi Pelanggan)	15
2.5. Kinerja Yang Dirasakan (Perceived Performance)	15
2.6. Metode Service Quality (Servqual)	15

2.6.1. Kelahiran Metode <i>Service Quality</i> (Servqual)	16
2.6.2. Pengukuran <i>Service Quality</i>	19
2.7. Metode Pengambilan Data.....	20
2.7.1. Pengumpulan Data Dengan Kuesioner	20
2.7.2. Membentuk Kuesioner	21
2.7.3. Menentukan Pernyataan Kuesioner.....	22
2.8. Format Jawaban	23
2.8.1. Skala Likert	23
2.8.2. Kebaikan Format Skala Likert	24
2.9. Sampel Dan Populasi.....	24
2.9.1. Teknik Pengambilan Sampel.....	25
2.10. Pengujian Instrument Penelitian	26
2.10.1. Validitas.....	26
2.10.2. Reliabilitas	26
2.11. Skala Ordinal dan Interval.....	27
2.12. Korelasi Rank Spearman Product.....	27
2.13. Diagram Kartesius	28
Bab 3 Metodologi Penelitian.....	30
3.1. <i>Flowchart</i> Penelitian.....	30
3.2. Langkah-Langkah Penelitian.....	32
Bab 4 Pengumpulan Dan Pengolahan Data	35
4.1 Pengumpulan Data.....	35
4.1.2. Perancangan Kuesioner	35
4.1.3. Klasifikasi Pernyataan Kepuasan Pelanggan Berdasarkan 5 Dimensi Parasuraman's.....	37
4.1.4. Inisialisasi Variabel Pernyataan.....	49
4.2. Pengolahan Data	40
4.2.1. Penyebaran Kuesioner Pernyataan (Awal)	40
4.2.2. Hasil Data Kuesioner Pernyataan (Awal).....	40
4.2.3. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Kuesioner (Awal).....	41
4.2.4. Penyebaran Kuesioner Pernyataan (Pelanggan)	45

4.2.5. Hasil Data Kuesioner Pernyataan (Pelanggan).....	45
4.2.6. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Kuesioner (Pelanggan)	48
4.2.7. Transformasi Data Ordinal Ke Interval	52
4.2.8. Metode <i>Service Quality</i>	52
4.2.8.1. Tingkat Harapan Pelanggan	53
4.2.8.2. Tingkat Yang Dirasakan Pelanggan.....	54
4.2.8.3. Perhitungan Nilai Kesenjangan (Gap 5)	55
4.2.8.4. Diagram Kartesius (Gap 5)	60
Bab 5 Analisis	62
5.1. Analisis Tingkat Harapan	62
5.2. Analisis Tingkat Yang Dirasakan.....	64
5.3. Analisis Tingkat Kesenjangan (Gap 5).....	67
5.4. Analisis Tingkat Kesenjangan Berdasarkan <i>Ranking</i>	68
5.5. Analisis Diagram Kartesius (Gap 5).....	77
Bab 6 Kesimpulan Dan Saran	76
6.1. Kesimpulan Tingkat Harapan Pelanggan	76
6.2. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN