DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN
LEMBAR PERUNTUKAN i
ABSTRAK ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL viii
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR LAMPIRAN xi
Bab 1 Pendahuluan 1
1.1. Latar Belakang 3
1.2. Perumusan Masalah 3
1.3. Tujuan Penelitian 4
1.4. Pembatasan Masalah 5
1.5. Sistematika Penulisan 6
Bab 2 Landasan Teori 6
2.1. Definisi Jasa 6
2.2. Karakteristik Jasa 7
2.3. Klasifikasi Jasa 7
2.4. Mengidentifikasikan Kebutuhan Pelanggan 10
2.5. Kepuasan Pelanggan 12
2.6. Latar Belakang Pentingnya Mengetahui Tingkat Kepuasan Pelanggan 13
2.7. Manfaat Kepuasan Pelanggan 14
2.8. Pembahasan Mengenai Kualitas Pelayanan 15
2.9. Aspek-aspek Kunci dari Sistem Kualitas Pelayanan 17
2.10. Pengukuran kualitas 19
2.11. Metode Parasuraman's *SERVQUAL* Model 20
2.12. Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Diagram Kartesius 25
2.13. Perancangan Penelitian 27
2.14. Skala Pengukuran 28
2.15. Pengembangan Skala Pengukuran 30
2.16. Konsep Sampling 31
2.17. Desain Kuesioner 38
2.18. Uji Validitas Kuesioner 43
2.19. Uji Reliabilitas Kuesioner 45
2.20. Analisis Item 50
2.21. Analisis Diskriminan 52
Bab 3 Flowchart Pemecahan Masalah 56
3.1. Flowchart Pemecahan Masalah 58
3.2. Langkah-langkah Pemecahan Masalah 62
Bab 4 Pengumpulan Dan Pengolahan Data 62
4.1. Perancangan Kuesioner 62
4.1.1. Skor Kuesioner Untuk Data Umum 63
4.1.2. Skor Kuesioner Untuk Pertanyaan Kualitas Jasa 63
4.1.3. Variabel-variabel Pertanyaan Kuesioner 65
4.2. Teknik Pengambilan Sampel dan Penentuan Jumlah Sampel 65

4.3. Uji Coba Kuesioner 66
4.3.1. Pengolahan Data Uji Validitas Dan Reabilitas Uji Coba Kuesioner 69
4.3.2. Evaluasi Kuesioner Dari hasil Uji Coba Kuesionar 69
4.4. Pengumpulan Data 70
4.4.1. Pengumpulan data Kuesioner *gap* 1 (satu) dan *gap* 5 (lima) 71
4.5. Pengolahan Data 71
4.5.1. Pengolahan Data Analisis diskriminan *gap* 1 (satu) dan *gap* 5 (lima) 71
4.5.1.1. Pengolahan data Analisis Diskriminan *gap* 5 (lima) 72
4.5.1.2. Pengolahan Data Analisis Diskriminan *gap* 1 (satu) 73
4.5.2. Pengolahan Data *gap* 5 (lima) 73
4.5.2.1. Perhitungan Frekuensi Jawaban Data Umum dan data Pertanyaan Pelayanan Jasa *gap* 5 (lima) 80
4.5.2.2. Perhitungan Pembobotan, Rata-rata jawaban, dan Nilai *gap* Pertanyaan Kualitas Pelayanan Jasa *gap* 5 (lima) 82
4.5.2.3. Perhitungan Rata-rata Jawaban Nilai *gap* Per Dimensi Parasuraman's Servqual Model *gap* 5 (lima) Pertanyaan Kualitas Pelayanan jasa 83
4.5.2.4. Diagram kartesius jawaban Pertanyaan Kualitas Pelayanan Jasa *gap* 5 (lima) 86
4.5.3. Pengolahan *gap* 1 (satu) 86
4.5.3.1. Uji Validitas *gap* 1 (satu) 88
4.5.3.2. Uji Reliabilitas *gap* 1 (satu) 88
4.5.3.3. Perhitungan Frekuensi Jawaban Data Umum dan Data Pertanyaan Pelayanan Jasa *gap* 1 (satu) 92
4.5.3.4. Perhitungan Pembobotan dan Rata-rata Jawaban Pertanyaan Kualitas Pelayanan Jasa *gap* 1(satu) 94
4.5.3.5. Perhitungan Rata-rata Jawaban Kualitas Pelayanan Jasa Per Dimensi Parasuraman's *Servqual* Model *gap* 1 (satu) 95
Bab 5 Analisa 86
5.1. Analisa uji Coba Kuesioner 95
5.2. Analisa uji Validitas dan reliabilitas Kuesioner 96
5.3. Analisa Diskriminan jawaban responden *gap* 1 (satu) dan *gap* 5 (lima) 96
5.3.1. Analisa diskriminan Jawaban Responden *gap* 1 (satu) 97
5.3.2. Analisa Diskriminan Jawaban responden *gap* 5 (lima) 98
5.3.2.1. Analisa Diskriminan jawaban Kenyataan Responden *gap* 5 (lima) 100
5.3.2.2. Analisa Diskriminan Jawaban Harapan Responden gap 5 (lima) 102

5.4. Analisa *gap* 5 (lima) Harapan Penumpang dengan Kenyataan Pelayanan Yang Dirasakan Penumpang 102
5.4.1. Analisa Per Variabel *gap* 5 (lima) Antara Harapan Penumpang dengan Kenyataan Pelayanan Yang Dirasakan Penumpang 103
5.4.2. Analisa Per Dimensi *gap* 5 (lima) Antara Harapan Penumpang dengan Kenyataan Pelayanan yang Dirasakan Penumpang 104
5.4.3. Analisa Tingkat Kepentingan Berdasarkan Kuadaran Diagram Kartesius Untuk *gap* 5 (lima) Antara Harapan Penumpang dengan kenyataan Pelayanan yang Dirasakan Penumpang 105
5.5. Analisa *gap* 1 (satu) Kesenjangan Persepsi Karyawan terhadap Harapan Pelanggan Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Harapan Pelanggan yang Sebenarnya 105
5.5.1. Analisa Per Variabel *gap* 1 (satu) 106
5.5.2. Analisa Per Dimensi gap 1 (satu) Kesenjangan Persepsi Karyawan Terhadap Pelanggan Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Harapan Pelanggan yang Sebenarnya 107
Bab 6 Kesimpulan dan Saran 107
6.1. Kesimpulan 107
6.1.1. Kesimpulan *gap* 5 (lima) Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kenyataan Pelayanan yang Dirasakan Pelanggan 108
6.1.2.Kesimpulan Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan yang Diinginkan Pelanggan dan Harapan Pelanggan yang Sebenarnya 109
6.2. Saran 109
i. Saran Mengenai Penilaian *gap* 5 (lima) Harapan dan Kenyataan Pelayanan yang Dirasakan Penumpang 110
ii. Saran Mengenai Penilaian Tingkat Persepsi Karyawan Dalam Menilai Harapan Pelanggan yang Sebenarnya
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR PUSTAKA