DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
KATA PENGANTAR ii
ABSTRAK iv
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR TABEL x
DAFTAR LAMPIRAN xi
Bab I Pendahuluan 1
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Perumusan Masalah 2
1.3. Tujuan Penelitian 2
1.4. Pembatasan Masalah 3
1.5. Sistematika Penulisan 4
Bab II Landasan Teori 5
2.1. Jasa 5
2.1.1. Karakteristik Jasa 6
2.1.2. Klasifikasi Jasa 8
2.1.3. Startegi Pemasaran Perusahaan Jasa 10
2.1.4. Kualitas Jasa 11
2.2. Pengertian Kualitas 12
2.2.1. Definisi Kualitas 16
2.2.2. Mengukur Kualitas Pelanggan dengan Menggunakan Metode Parasuraman's Servqual Model 18
2.2.3. Pemahaman Mengenai Kualitas Pelayanan 24
2.2.4. Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan Diagram Kartesius 27
2.3. Kepuasan Pelanggan 29
2.3.1. Latar Belakang Pentingnya Mengetahui Tingkat Kepuasan Pelanggan 30
2.3.2. Identifikasi Kepuasan Pelanggan 31

2.3.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan 34
2.3.4. Metoda Pengukuran Kepuasan Pelanggan 35
2.3.5. Manfaat Kepuasan Pelanggan 37
2.4. Pembuatan Kueisioner 38
2.5. Skala Pengukuran 39
2.6. Pengumpulan Sampel 40
2.7. Uji Validitas 41
2.8. Uji Realiabilitas 41
2.9. Analisa Kesenjangan Servqual 43
2.10. Perhitungan Servqual 45
Bab III Kerangka Pemecahan Masalah 46
3.1. Flowchart Pemecahan Masalah 47
3.2. Langkah-Langkah Pemecahan Masalah 48
3.2.1. Mulai 48
3.2.2. Study Literatur 48
3.2.2.1. Identifikasi Masalah 48
3.2.2.2. Merumuskan Masalah 48
3.2.2.3. Tujuan Penelitian 48
3.2.2.4. Pembatasan Masalah 49
3.2.3. Uji Coba Kuesioner (Free Test) 49
3.2.3.1. Proses Pengumpulan Data 49
3.2.3.2. Penyusunan Kuesioner 50
3.2.3.3. Penentuan Sampel Atau Responden 50
3.2.3.4. Penyebaran Kuesioner 50
3.2.4. Kuesioner Inti 50
3.2.4.1. Hasil Data Kuesioner 50
3.2.4.2. Uji Kecukupan Data 51
3.2.4.3. Uji Validitas 51
3.2.4.4. Uji Realibilitas 51
3.2.5. Pengolahan Data 52
3.2.5.1. Perhitungan Servqual 51
3.2.6. Analisa 53

3.2.7. Kesimpulan dan Saran 53
3.2.8. Selesai 53
Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data 54
4.1. Pengumpulan Data 54
4.1.1. Data Umum Perusahaan 54
4.1.1.1 Sejarah Perusahaaan dan Lokasi 54
4.1.1.2 Fasilitas Salon Memory 54
4.1.1.3 Karyawan 55
4.1.1.4 Harga Perawatan Salon Memory 55
4.1.2. Perancangan Kuesioner 55
4.1.2.1. Skala yang Di Gunakan 56
4.1.2.2 Penentuan Sampling 57
4.1.2.3. Variabel – Variabel Pernyataan Kuesioner 57
4.1.3. Uji Kecukupan Data 59
4.1.4. Data Responden 60
4.1.5. Uji Validitas 63
4.1.6. Uji Reliabilitas 66
4.2. Pengolahan Data 66
4.2.1. Pengolahan Data Gap 5 66
4.2.1.1. Perhitungan Pembobotan, Rata – Rata Jawaban dan Nilai Pernyataan Kualitas Pelayanan Jasa Gap 5 68
4.2.1.2. Perhitungan Rata – Rata Jawaban Nilai Gap Perdimensi Parasuraman's Servqual Model Gap 5 Pernyataan Pelayanan Jasa 71
4.2.1.3 Diagram Kartesius Jawaban Pernyataan Kualitas Pelayanan Jasa Gap 5 72
4.2.2. Pengolahan Data Perhitungan Servqual 74
4.2.2.1 Perhitungan Servqual 74
Bab V Analisa 80
5.1. Analisa Uji Coba Kuesioner 80
5.2. Analisa Data Penelitian 81

5.2.1. Analisa Kuesioner 81
5.2.2. Analisa Data Responden 81
5.2.3. Analisa Uji Kecukupan Data 82
5.2.4. Analisa Uji Validitas 83
5.2.5. Analisa Uji Reliabilitas 84
5.2.6. Analisa Pengembangan Metode Servqual Untuk Penilaian Kualitas Jasa 85
5.2.6.1. Analisa Per Variebel Gap 5 Antara Harapan Pelanggan Dengan Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Yang Dirasakan 85
5.2.6.2. Analisa Per Dimensi Gap 5 Antara Harapan Pelanggan Dengan Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Yang Dirasakan Menurut Parasuraman's 86
5.2.6.3. Analisa Tingkat Kepentingan Berdasarkan Kuadran Diagram Kartesius Untuk Gap 5 Antara Harapan Pelanggan Dengan Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Yang Di Rasakan Pelanggan Salon Memory 88
5.2.7. Analisa Kualitas Pelayanan Jasa (Servqual) 93
Bab VI Kesimpulan Dan Saran 94
6.1. Kesimpulan 94
6.2. Saran-Saran 98

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN