DAFTAR ISI

Lembar Peruntukan i
Lembar Pengesahan
Abstrak iii
Kata Pengantar iv
Daftar Isi vi
Daftar Tabel x
Daftar Gambar xi
Daftar Lampiran xii
Bab 1 Pendahuluan 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Perumusan Masalah 3
1.3. Tujuan Penelitian 3
1.4. Pembatasan Masalah 4
1.5. Sistematika Penulisan 4
Bab 2 Landasan Teori 6
2.1. Pengertian Jasa 6
2.2. Definisi Jasa 6
2.3 Pentingnya Tingkat Pengukuran Kepuasan Pelanggan 7
2.4. Karakteristik Jasa 8
2.5. Klasifikasi Jasa 8
2.6 Mengidentifikasikan Kebutuhan Pelanggan 11
2.7. Kepuasan Pelanggan 12
2.8. Latar Belakang Pentingnya Mengetahui Tingkat Kepuasan Pelanggan 14
2.9. Manfaat Kepuasan Pelanggan 14
2.10. Pembahasan Mengenai Kualitas Pelayanan 15
2.11. Aspek-Aspek Kunci Dari Sistem Kualitas Pelayanan 18
2.12. Pengukuran Kualitas 19
2.13. Metode Parasuraman's *Servqual* Model 20
2.14. Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Diagram Kartesius 25

2.15. Perancangan Penelitian 27
2.16. Skala Pengukuran 28
2.17. Pengembangan Skala Pengukuran 30
2.18. Konsep Sampling 31
2.19. Desain Kuesioner 38
2.20. Uji Validitas Kuesioner 43
2.21. Uji Reliabilitas Kuesioner 45
2.22. Analisis Item 50
2.23. Pengertian Spss 52
2.24 Variabel 52
Bab 3 Flowchart Pemecahan Masalah 56
3.1. Flowchart Pemecahan Masalah 56
3.2. Langkah-Langkah Pemecahan Masalah 67
Bab 4 Pengumpulan Dan Pengolahan Data 62
4.1.Pengumpulan Data 62
4.1.1. Perancangan Kuesioner 62
4.1.2. Skor Kuesioner Untuk Pertanyaan Kualitas Jasa 62
4.1.3. Variabel-Variabel Pertanyaan Kuesioner 63
4.1.4. Penetuan Jumlah Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel 64
4.1.5. Uji Coba Kuesioner 64
4.1.6. Pengumpulan Data Uji Coba Kuesioner Untuk *Gap* 5 (Lima) 65
4.1.7. Pengumpulan Data Kuesioner Inti 65
4.2. Pengolahan Data 66
4.2.1. Pengolahan Data Gap 5 (Lima) 66
4.2.1.1. Pengolahan Data Uji Validitas Dan Reliabilitas Uji Coba Kuesioner *Gap* 5 (Lima) 66
4.2.1.2. Pengolahan Data *Gap* 5 (Lima) Kuesioner Inti 69
4.2.1.3. Pengolahan Frekuensi Jawaban Kuesioner *Gap* 5 (Lima) 69
4.2.1.4. Perhitungan Pembobotan, Rata-Rata Jawaban, Dan

Nilai *Gap* Pertanyaan Kualitas Pelayanan Jasa *Gap* 5 (Lima) 70
4.2.1.5. Perhitungan Rata-Rata Jawaban, Per Dimensi Nilai *Gap* 5 (Lima)7 3
4.2.1.6. Diagram Kartesius Jawaban Pernyataan *Gap* 5 (Lima) 73
4.2.2. Pengolahan Data *Gap* 1 (Satu) 76
4.2.2.1. Uji Validitas Kuesioner Pertanyaan Mengenai Persepsi Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan 76
4.2.2.2. Uji Reabilitas *Gap* 1 (Satu) 78
4.2.2.2. Pengolahan Frekuensi Jawaban Kuesioner *Gap* 1 (Satu) 78
4.2.2.3. Perhitungan Pembobotan, Rata-Rata Jawaban, Dan Nilai *Gap* Pertanyaan Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan Jasa *Gap* 1 (Satu) 80
4.2.2.4. Perhitungan Rata-Rata Jawaban, Per Dimensi Nilai *Gap* 1 (Satu) 82
4.2.2.5. Diagram Kartesius Jawaban Pernyataan *Gap* 1 (Satu) 84
Bab 5 Analisa 88
5.1. Analisa Gap 5 (Lima) Antara Harapan Pengunjung Dengan Kenyataan Pelayanan Yang Dirasakan Pengunjung 88
5.1.1. Analisis Per Variabel Harapan Dan Kenyataan Kualitas Pelayanan 88
5.1.2. Analisa *Gap* 5 (Lima) Antara Harapan Dan Kenyataan 88
5.1.3. Analisis Per Dimensi Parasuraman`S *Serqual Method Gap* 5 (Lima) 89
5.1.4. Analisis Tingkat Kepentingan Berdasarkan Kuadran Diagram Kartesius Untuk *Gap* 5 (Lima) Antara Harapan Pengunjung Dengan Kenyataan Pelayanan Yang Dirasakan Pengunjung 89
5.2. Analisis *Gap* 1 (Satu) Antara Persepsi Karyawan Terhadap

Harapan Pelayanan Yang Diinginkan Pengunjung 90
5.2.1. Analisa Per Variabel *Gap* 1 (Satu) Persepsi Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harapan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan 90
5.2.2. Analisis *Gap* 1 (Satu) Persepsi Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harapan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan 91
5.2.3. Analisis Per Dimensi Parasuraman`S *Serqual Method* *Gap* 1 (Satu) 92
.5.2.4. Analisis Tingkat Kepentingan Berdasarkan Kuadran Diagram Kartesius Untuk *Gap* 1 (Satu) Antara Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan Yang Dirasakan Pengunjung 92
Bab 6 Kesimpulan Dan Saran 94
6.1. Kesimpulan 94
6.1.1. Kesimpulan *Gap* 5 (Lima) 94
6.1.2. Kesimpulan *Gap* 1 (Satu) 94
6.2. Saran 95
6.2.1 Saran Mengenai Hasil Penilaian *Gap* 5 95
6.2.2 Saran Mengenai Hasil Penilaian *Gap* 1 95
Lampiran-Lampiran
Daftar Pustaka