DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan
Abstrak i
Kata Pengantar ii
Lembar Peruntukan iv
Daftar Isi vi
Daftar Tabel ix
Daftar Gambar x
Daftar Lampiran xi
Bab 1 Pendahuluan 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Identifikasi Masalah 2
1.3. Tujuan Penelitian 2
1.4. Pembatasan Masalah 3
1.5. Sistematika Penulisan 3
Bab 2 Landasan Teori 5
2.1. Definisi Jasa 5
2.2. Karakteristik Jasa 6
2.3. Klasifikasi Jasa 6
2.4. Mengidentifikasikan Kebutuhan Karyawan 9
2.5. Kepuasan Karyawan 11
2.6. Latar Belakang Pentingnya Mengetahui Tingkat Kepuasan Karyawan 12
2.7. Manfaat Kepuasan Karyawan 13
2.8. Pemahaman Mengenai Kualitas Pelayanan 14
2.9. Aspek-Aspek Kunci Dari Sistem Kualitas Pelayanan 16
2.10. Pengukuran Kualitas 17
2.11. Metode Parasuraman's *Servqual* Method 18
2.12. Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Diagram Kartesius 23
2.13. Perancangan Penelitian 26
2.14. Skala Pengukuran 27

2.15. Pengembangan Skala Pengukuran.....28
2.16. Konsep Sampling.....29
2.17. Desain Kuesioner.....37
2.18. Uji Validitas Kuesioner 42
2.19. Uji Reliabilitas Kuesioner.....43
2.20. Analisis Item 49
Bab 3 Flowchart Penyelesaian Masalah.....51
3.1. Flowchart Penyelesaian Masalah 51
3.2. Langkah-Langkah Penyelesaian Masalah 52
Bab 4 Pengumpulan Dan Pengolahan Data.....57
4.1.Pengumpulan Data 57
4.1.1. Perancangan Kuesioner.....57
4.1.2. Skor Kuesioner Untuk Pertanyaan Kualitas Jasa.....57
4.1.3. Variabel-Variabel Pertanyaan Kuesioner 58
4.1.4. Penetuan Jumlah Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel.....59
4.2. Uji Coba Kuesioner.....59
4.2.1. Uji Validitas Uji Coba Kuesioner.....60
4.2.2 Uji Reliabilitas Uji Coba Kuesioner.....61
4.3. Pengumpulan Data Kuesioner Keseluruhan *Gap* 5 (lima).....62
4.4 Pengolahan Data *Gap* 5 (Lima).....63
4.4.1. Pengolahan Data Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Pertanyaan 63
4.4.2. Perhitungan Pembobotan, Rata-rata Jawaban dan Nilai *Gap* 5 (lima) 64
4.4.3. Perhitungan Rata-rata Jawaban, Per dimensi Nilai *Gap* 5 (lima) 67
4.4.4. Diagram Kartesius Jawaban Pernyataan *Gap* 5 (lima).....67
Bab 5 Analisa 71
5.1. Analisis Uji Coba Kuesioner *Gap* 5 (lima).....71

5.1.1. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas
Kuesioner *Gap* 5 (lima) 71
5.1.2. Analisa *Gap* 5 (Lima) Antara Harapan Karyawan
Dengan Kenyataan Pelayanan Yang Dirasakan Karyawan 72
5.1.3. Analisis Per Variabel *Gap* 5 (Lima)Antara
Harapan Karyawan Dengan Kenyataan
Kualitas Pelayanan Yang Dirasakan Karyawan..... 72
5.1.4. Analisis Per dimensi *Gap* 5 (Lima) Antara Harapan
Karyawan Dengan Kenyataan Kualitas Pelayanan Yang
Dirasakan Karyawan..... 73
5.1.5. Analisis Tingkat Kepentingan Berdasarkan
Kuadran Diagram Kartesius Untuk Gap 5 (lima)
Antara Harapan Karyawan Dengan Kenyataan
Pelayanan Yang Dirasakan Karyawan..... 74
Bab 6 Kesimpulan Dan Saran..... 76
6.1. Kesimpulan 76
6.1.1. Kesimpulan *Gap* 5 (Lima) Harapan Karyawan
Terhadap Fasilitas Pendukung dan Kenyataan
Pelayanan Yang Dirasakan Karyawan..... 76
6.2. Saran..... 78
Daftar Pustaka
Lampiran-Lampiran