DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
ABSTRAK ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR vii
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR LAMPIRAN x

Bab 1 Pendahuluan

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

2.1. Konsep dan Pengertian Jasa …….. 5
2.1.1. Karakteristik Jasa ……..... 6
2.1.1. Klasifikasi Jasa ……..... 8
2.2. Kualitas Jasa ……..... 9
2.3. Metode SERVQUAL …… 10
2.4. Kepuasan Pelanggan …… 17
2.4.1. Manfaat Mengukur Kepuasan Pelanggan…….... 18
2.4.2. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan ……..... 20
2.5. Perbaikan Kualitas Pelayanan…….. 20
2.6. Pengujian Statistik Alat Ukur/Kuesioner……. 22
2.6.1. Korelasi Item……..... 22
2.6.2. Validitas ……..... 23
2.6.3. Reliabilitas……..... 18

Bab 3 Metodologi Penelitian

3.1. Kerangka Pemecahan Masalah …..……..… 25

3.2. Langkah-Langkah Pemecahan Masalah ……... 26

3.2.1 Studi Lapangan .....……... 26

3.2.2 Identifikasi Masalah ……..… 26

3.2.3 Maksud dan Tujuan Penelitian …… 26

3.2.4 Pengumpulan Data ……... 27

3.2.5 Penentuan Jumlah Sampel…..…….…….. 27

3.2.6 Perancangan Kuesioner…… 27

3.2.7 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.…… 27

3.2.8 Uji Validitas & Uji Reliabilitas……. 28

3.2.8.1 Uji Validitas…….. 28

3.2.8.2 Uji Reliablitas……... 28

3.2.9 Penyebaran Kuesioner Inti…… 28

3.2.10 Pengolahan Data……. 28

3.2.11 Analisis…… 29

3.2.12 Kesimpulan dan Saran……. 29

Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data

4.1. Pengumpulan Data …… 30

4.1.1. Variabel Pernyataan Kuesioner…… 30

4.1.2. Skor Kuesioner Untuk Pernyataan Kualitas Jasa …… 31

4.1.3. Penyebaran Kuesioner Pendahuluan Untuk Gap 5 (lima) 32

4.2. Pengolahan Data Gap 5 (lima)…….. 33

4.2.1 Data Profil Responden Gap 5 (lima)…… 33

4.2.2 Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan Untuk Gap 5 (lima)……. 33

4.2.2.1. Uji Validitas……. 33

4.2.2.2. Uji Reliabilitas…….. 35

4.2.3 Perhitungan Kualitas Jasa Gap 5 (lima)…….. 35

4.2.3.1. Perhitungan Kualitas Jasa Berdasarkan Item Pernyataan…….. 35

4.2.3.2. Perhitungan Kualitas Jasa Berdasarkan Dimensi *SERVQUAL gap* 5 (lima)…….. 40
4.2.3.3. Diagram Kartesius Jawaban Pernyataan SERVQUAL Gap 5 (lima)…….. …….. 41
4.3. Pengolahan Data Gap 1 (satu)……... 45
4.3.1 Data Profil Responden Gap 1 (satu)……. 45
4.3.2 Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan Untuk Gap 1 (satu)…….. 46
4.3.2.1. Uji Validitas…… 46
4.3.2.2. Uji Reliabilitas……. 47
4.2.3 Perhitungan Kualitas Jasa Gap 1 (satu)……. 48
4.2.3.1. Perhitungan Kualitas Jasa Berdasarkan Item Pernyataan……... 48
4.2.3.2. Perhitungan Kualitas Jasa Berdasarkan Dimensi *SERVQUAL gap* 1 (satu)……..... 51
4.2.3.3. Diagram Kartesius Jawaban Pernyataan SERVQUAL Gap 1 (lima)……... 52

Bab 5 Analisis

5.1. Analisis Uji Coba Kuesioner…….……..…… 57
5.2. Analisis Uji Validitas & Reliabilitas Kuesioner……..… 57
5.3. Analisis Gap 5 (lima) Kesenjangan Antara Harapan Konsumen Dengan Kenyataan Pelayanan yang Dirasakan Konsumen…… 58
5.3.1. Analisis Per Variabel Gap 5 (lima) Antara Harapan Konsumen Dengan Kenyataan Pelayanan Yang dirasakan Konsumen… 58
5.3.2. Analisis Per Dimensi Gap 5 (lima) Antara Harapan Konsumen Dengan Kenyataan Pelayanan Yang dirasakan Konsumen... 59
5.3.3. Analisis Tingkat Kepentingan Berdasarkan Diagram Kartesius Gap 5 (lima) Antara Harapan Konsumen Dengan Kenyataan Pelayanan Yang dirasakan Konsumen…… 59
5.4. Analisis Gap 1 (satu) Kesenjangan Antara Persepsi Karyawan Terhadap Harapan Konsumen …… 63

5.4.1. Analisis Per Variabel Gap 1 (satu) Antara Perspsi Karyawan Terhadap Harapan Konsumen…….. 64
5.4.2. Analisis Per Dimensi Gap 1 (satu) Antara Persepsi Karyawan Terhadap Harapan Konsumen……. 64
5.4.3. Analisis Tingkat Kepentingan Berdasarkan Diagram Kartesius Gap 5 (lima) Antara Persepsi Karyawan Terhadap Harapan Konsumen…….. 65

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

6.1. Kesimpulan Gap 5 (lima) Kesenjangan Antara Harapan Konsumen Dengan Kenyataan Pelayanan Yang Dirasakan Konsumen…… 70
6.2. Kesimpulan Gap 1 (satu) Kesenjangan Antara Persepsi Karyawan Dengan Harapan konsumen……. 71
6.3. Saran …… 73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN