DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ……..…..... i

ABSTRAK ii

PERSEMBAHAN iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI v

DAFTAR GAMBAR vi

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR LAMPIRAN viii

Bab 1 Pendahuluan 1

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Identifikasi Masalah 3

1.3. Tujuan Penelitian 3

1.4. Pembatasan Masalah 3

1.5. Sistematika Penulisan 4

Bab 2 Tinjauan Pustaka 5

2.1. Konsep Jasa 5

2.2. Klasifikasi Jasa……..... 6

2.3. Dimensi Kualitas Jasa……..... 7

2.4. Metode *Service Quality*……..... 9

2.5. Cara Kerja *SERVIQUAL*……..... 10

2.6. Gap Pada Kualitas Jasa……..... 13

2.7. Perbaikan Kualitas Jasa……..... 17

2.8. Pengujian Statistik Alat Ukur/Kuesioner……..... 21

2.8.1. Korelasi *Item*…… 21

2.8.2. Validitas Alat Ukur…… ……... 23

2.8.3. Reliabilitas (Keandalan alat ukur) ……..... 25

2.8.4. Analisis Jalur (*Path Analysis*)……..……..... 30

Bab 3 Metodologi Penelitian 31

3.1. Kerangka Pemecahan Masalah 31

3.2. Langkah-langkah Pemecahan Masalah 32

3.2.1. Studi Lapangan 32
3.2.2. Identifikasi Masalah 32
3.2.3. Maksud dan Tujuan Penelitian 32
3.2.4. Pengumpulan Data 33
3.2.5. Penentuan Jumlah Sampel 33
3.2.6. Perancangan Kuesioner 33
3.2.7. Penyebaran Kuesioner Pendahuluan 33
3.2.8. Uji Validitas & Uji Realibilitas 34
3.2.8.1. Uji Validitas 34
3.2.8.2. Uji Realibilitas 34
3.2.9. Penyebaran Kuesioner Inti 35
3.2.10. Pengolahan Data 35
3.2.11. Analisis 36
3.2.12. Kesimpulan dan Saran 36
Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data 37
4.1. Pengumpulan Data 37
4.1.1. Variabel Pernyataan Kuesioner…… 37
4.1.2. Skor Kuesioner Untuk Pernyataan Kualitas Jasa …..... 39
4.1.3. Penyebaran Kuesioner Pendahuluan 40
4.2. Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan Gap 5..... 40
4.2.1. Uji Validitas 40
4.2.2. Uji Reliabilitas 44
4.2.3. Perhitungan Kualitas Jasa Gap 5 44
4.2.3.1. Perhitungan Kualitas Jasa Berdasarkan *Item* Pernyataan Untuk KA Parahiyangan 44
4.2.3.2. Perhitungan Kualitas Jasa Berdasarkan Dimensi *SERVIQUAL* gap 5..... 48
4.2.3.3. Diagran Kartesius Jawaban Pernyataan *SERVIQUAL* gap 5 (Lima)..... 49
4.2.3.4. Perhitungan Kualitas Jasa Berdasarkan *Item* Pernyataan Untuk KA..... 52

4.2.3.5. Perhitungan Kualitas Jasa Berdasarkan Dimensi *SERVIQUAL* gap 5..... 56
4.2.3.6. Diagran Kartesius Jawaban Pernyataan *SERVIQUAL* gap 5 (Lima)..... 57
4.2.4. Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan Gap 1 60
4.2.4.1. Uji Validitas..... 60
4.2.4.2. Uji Reliabilitas..... 64
4.2.5. Perhitungan Kualitas Jasa Gap 1…….. 64
4.2.5.1. Perhitungan Kualitas Jasa Berdasarkan Item Pernyataan 64
4.2.5.2. Perhitungan Kualitas Jasa Berdasarkan Dimensi *SERVIQUAL* gap 5 (lima)..... 68
4.2.5.3. Diagran Kartesius Jawaban Pernyataan *SERVIQUAL* gap 5 (Lima)..... 69
4.2.6. Perhitungan Kualitas Jasa Gap 5..... 72
4.2.6.1. Perhitungan Kualitas Jasa Berdasarkan Dimensi *SERVIQUAL* gap 5 (lima)..... 75
4.2.6.2. Diagran Kartesius Jawaban Pernyataan *SERVIQUAL* gap 5 (Lima)..... 76
Bab 5 Analisis ……..... 80
5.1. Analisis Identifikasi Harapan Pelanggan Terhadap Kenyataan Pelayanan Untuk KA Parahiyangan……..... 80
5.2. Analisis Kenyataan Pelayanan Perusahaan..... 81
5.3. Analisis Prioritas Dimensi 81
5.4. Analisis Variabel Diagram Kartesius ……..... 82
5.5. Analisis Identifikasi Harapan Pelanggan Terhadap Kenyataan Pelayanan (gap 5) untuk KA Argo Gede……..... 83
5.6. Analisis Kenyataan Pelayanan Perusahaan ……..... 84
5.7. Analisis Prioritas Dimensi ……..... 85
5.8. Analisis Variabel Diagram Kartesius ……..... 85
5.9. Analisis Identifikasi Harapan Persepsi Karyawan Terhadap Harapan Konsunen (gap 1) unktk KA Parahiyangan…..... 87

5.10. Analisis Kenyataan Pelayanan Perusahaan ……..... 88
5.11. Analisis Prioritas Dimensi ……..... 88
5.12. Analisis Variabel Diagram Kartesius ……..... 88
5.13. Analisis Identifikasi Persepsi Karyawan Terhadap Harapan Konsunen (gap 1) unktk KA Argo Gede ……..... 90
5.14. Analisis Kenyataan Pelayanan Perusahaan ……..... 90
5.15. Analisis Prioritas Dimensi ……..... 91
5.16. Analisis Variabel Diagram Kartesius ……..... 91
Bab 6 Kesimpulan dan Saran ……..... 97
6.1. Kesimpulan auntuk Kesenjangan Antara Harapan Konsumen Terhadap Kenyataan Pelayanan (gap 5) ……..... 97
6.1.1. Kesimpulan Untuk Parahiyangan ……..... 97
6.1.2. Kesimpulan Untuk Argo Gede…. ……..... 100
6.2. Kesimpulan Untuk Kesenjangan Antara Harapan Konsumen Terhadap Persepsi Karyawan (gap 1) ……..... 104
6.2.1. Kesimpulan Untuk Parahiyangan ……..... 104
6.2.2. Kesimpulan Untuk Argo Gede…. ……..... 108
6.3. Saran ……..... 113
6.3.1. Saran Mengenai Penilaian Gap 5 (Lima) Harapan Dan Kenyataan Pelayanan Yang Dirasakan Penumpang..... 113
6.3.2. Saran Mengenai Penilaian Gap 1 Tingkat Persepsi Karyawan Dalam Menilai Harapan Pelanggan Yang Sebenarnya..... 113
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN