DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
ABSTRAK..... ii
LEMBAR PERUNTUKAN iii
KATA PENGANTAR iv
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR..... x
DAFTAR LAMPIRAN xi

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 Landasan Teori 6
2.1. Jasa..... 6
2.1.1. Konsep dan Definisi 6
2.1.2. Klasifikasi Jasa 7
2.1.3. Karakteristik Jasa 8
2.2. Kualitas 10
2.2.1. Definisi Kualitas 10
2.2.2. Definisi Kualitas Jasa 11
2.2.3. Dimensi Kualitas Jasa 12
2.3. Kepuasan Pelanggan..... 14
2.3.1. Definisi Kepuasan Pelanggan 14
2.3.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan 15
2.4. Metode *Service Quality* 17

2.5. Kesenjangan (*GAP*) Kualitas Jasa 18
2.6. Perbaikan Kualitas Jasa..... 20
2.7. Model Indeks Kepuasan Pelanggan..... 22
2.8. Teknik Pengumpulan Data..... 25
2.8.1. Pengumpulan Data Awal 25
2.8.2. Kuesioner 25
2.8.3. Penentuan Jumlah Sampel 27
2.8.4. Skala Pengukuran 28
2.9. Teknik Pengolahan Data..... 29
2.9.1. Uji Validitas 29
2.9.2. Uji Reliabilitas 31
2.9.3. Pengukuran *Service Quality* 32
2.9.4. Pengukuran *Customer Satisfaction Index*..... 33

Bab 3 Metodologi Penelitian 35
3.1. Kerangka Pemecahan Masalah..... 35
3.2. Langkah-langkah Pemecahan Masalah..... 36

Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data 49
4.1. Pengumpulan Data..... 49
4.1.1. Pengujian Kuesioner Pendahuluan 49
4.1.1.1. Uji Validitas..... 52
4.1.1.2. Uji Reliabilitas..... 54
4.1.2. Penyebaran Data Kuesioner Inti 55
4.2. Pengolahan Data 56
4.2.1. *Gap* 5 (lima) 56
4.2.1.1. Perhitungan Pembobotan, Rata-rata Jawaban dan Nilai *Gap* 5 (lima) Variabel Pernyataan Kualitas Jasa 56
4.2.1.2. Perhitungan Kualitas Jasa Berdasarkan Dimensi *ServQual Gap* 5 (lima) 62

4.2.2. *Customer Satisfaction Index* Kualitas Pelayanan Jasa *Gap* 5 (lima) 64

Bab 5 Analisis 69

5.1. Analisis Variabel 69

5.2. Analisis *Gap* 5 (Lima) 71

5.2.1. Analisis Per Variabel *Gap* 5 (Lima) 71

5.2.2. Analisis Per Dimensi *Gap* 5 (Lima) 74

5.3. Analisis *Customer Satisfaction Index* Kualitas Pelayanan Jasa *Gap* 5 (Lima) 75

Bab 6 Kesimpulan Dan Saran 76

6.1. Kesimpulan 76

6.2. Saran 77

6.2.1. Saran Untuk Pihak Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung .. 77

6.2.2. Saran Untuk Penelitian Berikutnya 78

DAFTAR PUSTAKA 79

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Contoh Format Kuesioner dengan Menggunakan Skala *Likert* 28
Tabel 2.2. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) 34
Tabel 4.1. Variabel Pernyataan Kualitas Pelayanan tiap Dimensi 50
Tabel 4.2. Uji Validitas Kuesioner *Gap* 5 52
Tabel 4.3. Koefisien Reliabilitas *Gap* 5 54
Tabel 4.4. Identifikasi Data Sampel Keseluruhan dan Per Sub Populasi FTIK UNIKOM 55
Tabel 4.5. Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Jasa *Gap* 5 (Lima) 56
Tabel 4.6. Nilai Rata-rata *Gap* 5 (Lima) terhadap Pernyataan Kualitas Pelayanan Jasa 58
Tabel 4.7. Nilai Rata-rata *Gap* 5 Berdasarkan Lima Dimensi *ServQual* 62
Tabel 4.8. Nilai CSI terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Jasa *Gap* 5 66
Tabel 5.1. Data Variabel Kualitas Pelayanan Jasa di FTIK UNIKOM 69
Tabel 5.2. Urutan *Gap* 5 (Lima) tiap Variabel dari *Gap* Terkecil Sampai *Gap* Terbesar 71
Tabel 5.3. Urutan *Gap* 5 (Lima) tiap Dimensi dari *Gap* Terkecil Sampai *Gap* Terbesar 74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan 15
Gambar 2.2. Model Konseptual dari Kualitas Jasa 19
Gambar 2.3. Model *ServQual* yang Diperluas 20
Gambar 2.4. Model *American Customer Satisfaction Index* 24
Gambar 3.1. Model Tahapan Penelitian 35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Data Kuesioner Pendahuluan Kualitas Pelayanan Jasa
Lampiran B Data Kuesioner Inti Kualitas Pelayanan Jasa
Lampiran C Data Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian
Lampiran D Langkah-langkah Penentuan Variabel Kuesioner
Lampiran E Lain-lain