DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN……..……... i

LEMBAR PENGESAHAN……..……... ii

MOTTO……..……. ii

ABSTRACT..... iv

ABSTRAK…….....…… v

KATA PENGANTAR…….…..……... vi

DAFTAR ISI…….…….....…..……. ix

DAFTAR TABEL……..…..…….…… xii

DAFTAR GAMBAR……..……..…… xv

DAFTAR LAMPIRAN……..……..…… xiv

BAB I PENDAHULUAN…….....……..…….. 1

1.1 Latar Belakang Penelitian…….....…..……..... 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah..... 5

1.2.1 Identifikasi Masalah…….....…..……..... 5

1.2.2 Rumusan Masalah…….....…..……..... 5

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian……...…….....… 5

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian ……..……...…….....…...….. 6

1.5 Waktu dan Tempat Penelitian.....……..... 7

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN....…...….....…. 8

2.1 Kajian Puastaka..... 8

2.1 Jasa.....……..……..…..... 8

2.1.1 Pengetian Jasa..... 8

2.1.2 Karakteristik Jasa..... 9

2.1.3 Macam-macam Jasa..... 12

2.1.4 Klasifikasi Jasa…..…..... 15
2.2 Kualitas Pelayanan…..…..... 17
2.2.1 Pengetian Kualitas Pelayanan.....…..…..... 17
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....…..…..... 21
2.2.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa..... 22
2.2.4 Mengukur Kualitas Jasa..... 24
2.2.5 Penelitian Terdahulu..... 29
2.2.6 *Importance Performance Analysis* (IPA)..... 29
2.3 Kerangka Pemikiran..... 31
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN..... 33
3.1 Objek Penelitian..... 33
3.2 Metode Penelitian..... 33
3.2.1 Desain Penelitian..... 33
3.2.2 Operasional Variabel Penelitian..... 34
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data..... 36
3.2.3.1 Sumber Data..... 36
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data..... 36
3.2.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data..... 38
3.2.5 Metode Analisisdan IPA..... 39
3.2.5.1 Metode Analisis..... 39
3.2.5.2 IPA **(***Importance Performance Analysis*)..... 42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN..... 44
4.1 Gambaran Umum perusahaan..... 44

4.1.1 Sejarah Singkat Moments To Go..... 44
4.1.2 Struktur Organisasi..... 45
4.1.3 Deskripsi Jabatan..... 46
4.1.4 Aktivitas Perusahaan Perusahaan..... 49
4.2 Karakteristik Responden..... 51
4.3 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Pada Moments To Go Cabang Bandung..... 56
4.4 *Importance Performance Analysis* (IPA)..... 94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 104
5.1 Kesimpulan..... 104
5.2 Saran..... 105

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP