DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

PERNYATAAN KEASLIAN ii

LEMBAR PERSEMBAHAN iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 7

1.2.1 Identifikasi Masalah 7

1.2.2 Rumusan Masalah 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.3.1 Maksud Penelitian 8

1.3.2 Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaan Penelitian 8

1.4.1 Kegunaan Praktis 8

1.4.2 Kegunaan Akademis 9

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS 11

2.1 Kajian Pustaka 11

2.1.1 Karakteristik Jasa 11

2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan 13

2.1.3 Unsur-unsur Kualitas Layanan 20

2.1.4 Penelitian Terdahulu 27

2.2 Kerangka Pemikiran 30

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 32

3.1 Objek Penelitian 32

3.2 Metode Penelitian 32

3.2.1 Desain Penelitian 33

3.2.2 Operasonalisasi Variabel Penelitian 36

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 39

3.2.3.1 Sumber Data 39

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 40

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 41

3.2.4.1 Uji Validitas 34

3.2.4.2 Uji Reliabilitas 35

3.2.5 Kerangka Analisis 42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....47

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....47

4.1.1 Sejarah Perusahaan.....47

4.1.2 Struktur Organisasi 50

4.1.3 Job Description.....51

4.2 Karakteristik Responden.....56

4.3 Tanggapan Harapan Responden.....58

4.3.1 Tanggapan Harapan Responden Terhadap Dimensi Tangible (Bukti Langsung) 58

4.3.2 Tanggapan Harapan Responden Terhadap Dimensi Emphaty (Empati) 60

4.3.3 Harapan Terhadap Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) .61

4.3.4 Harapan Responden Terhadap Dimensi *Reliability* (Kehandalan) 62

4.3.5 Harapan Responden Terhadap Dimensi *Assurance* (Jaminan). 64

4.4 Tanggapan Kinerja Responden 66

4.4.1 Tanggapan Kinerja Responden Terhadap Dimensi Tangible (Bukti Langsung) 66

4.4.2 Tanggapan Kinerja Terhadap Dimensi *Empathy* (Empati) 67

4.4.3 Kinerja Terhadap Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)....69

4.4.4 Kinerja Terhadap Dimensi *Reliability* (Kehandalan) 70

4.4.5 Kinerja Terhadap Dimensi *Assurance* (Jaminan) 72

4.5 *Importance Performance Analysis* (IPA) 74

4.5.1 Total dan Rata-Rata Skor Harapan & Kinerja 74

4.5.2 Tingkat Kesesuaian Responden 76

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....79

5.2 Saran.....80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP