DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN ii

ABSTRAK iii

ABSTACT iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 9

1.2.1 Identifikasi masalah 9

1.2.2 Rumusan masalah 9

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 10

1.3.1. Maksud Penelitian 10

1.3.2. Tujuan Penelitian 10

1.4 Kegunaan Penelitian 11

1.4.1. Kegunaan Praktis 11

1.4.2. Kegunaan Akademis 11

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 11

1.5.1. Lokasi Penelitian 11

1.5.2. Waktu Penelitian 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 13

2.1 Kajian Pustaka 13

2.1.1. Kualitas Pelayanan 13

2.1.1.1. Konsep Jasa 13

2.1.1.2. Definisi Kualitas Pelayanan 14

2.1.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan 15
2.1.1.4. Kepuasan Pelanggan 17
2.1.1.5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 18
2.1.1.6. IPA (*Importance Performace Analisis)* 18
2.1.1.7 Keterkaitan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan 20
2.1.2. Inovasi Layanan 21
2.1.2.1. Definisi Inovasi Layanan 21
2.1.2.2. Indikator Inovasi Layanan 22
2.1.2.3 Indikator Inovasi Layanan 24
2.1.3. Kepercayaan Konsumen 26
2.1.3.1. Definisi Kepercayaan Konsumen 26
2.1.3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayan Konsumen 27
2.1.3.3. Indikator Kepercayaan Konsumen 28
2.1.4. Hasil Penelitian Sebelumnya 29
2.2. Kerangka Pemikiran 31
2.2.1. Keterkaitan Kualitas Pelayanan dengan Kepercayaan Konsumen 32
2.2.2. Keterkaitan Inovasi Layanan dengan Kepercayaan Konsumen 34
2.2.3. Keterkaitan Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan dengan Kepercayaan Konsumen 35
2.3. Hipotesis 36

BAB III OBJEK DAN METODELOGI PENELITIAN..... 38
3.1. Objek Penelitian 38
3.2. Metode Penelitian 39
3.2.1. Desain Penelitian 40
3.2.2. Operasionalisasi Variabel 44

3.2.3. Sumber dan Teknik Penentuan data..... 48
3.2.3.1. Sumber Data 48
3.2.3.2. Teknik Penentuan Data..... 49
3.2.4. Teknik Pengumpulan Data 50
3.2.4.1. Uji Validitas..... 52
3.2.4.2. Uji Reliabilitas..... 55
3.2.4.3. Uji MSI 57
3.2.5. Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis..... 60
3.2.5.1. Rancangan Analisis 60
3.2.5.1.1.Analisis Data Deskriptif..... 60
3.2.5.1.1.1 Metode IPA..... 63
3.2.5.1.2.Analisis Data Verifikatif..... 64
3.2.5.2. Pengujian Hipotesis..... ... 67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 72
4.1. Gambaran Umum Perusahaan 73
4.2. Karakteristik Responden 75
4.3. Analisis Deskriptif..... 77
4.3.1.Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 77
4.3.1.1. Kinerja Kualitas Pelayanan..... 77
4.3.1.2. Harapan Kualitas Pelayanan 85
4.3.1.3. IPA..... 91
4.3.2.Tanggapan Responden Mengenai Inovasi layanan 96
4.3.3.Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Konsumen..... 101
4.4. Analisis Verifikatif 107
4.4.1.Persamaan Regresi Linier Berganda 107
4.4.2.Uji Asumsi Klasik 108
4.4.3.Analisis Korelasi 113
4.4.4.Analisis Koefisien Determinasi..... 115
4.4.5.Uji Hipotesis..... 117
4.4.5.1. Pengujian Secara Parsial (Uji T)..... 117

4.4.5.2. Pengujian Secara Simultan (Uji F) 121
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 124
5.1 Kesimpulan 124
5.2 Saran 125
DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

No.	Nama Tabel	Hal
1.1.	Data Pendapatan One Art Production….....	3
1.2.	Survey Awal Kepercayaan Konsumen di One Art Production.....	4
1.3.	Survey Awal Kualitas Pelayanan di One Art Production.....	6
1.4.	Survey Awal Inovasi Layanan di One Art Production.....	8
1.5.	Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	13
2.1.	Penelitian Terdahulu.....	32
3.1.	Desain Penelitian.....	46
3.2.	Operasionalisasi Variabel.....	48
3.3.	Skala Likert.....	53
3.4.	Standar Penilaian Untuk Validitas.....	55
3.5.	Hasil Uji Validitas.....	57
3.6.	Standar Penilaian Untuk Reliabilitas.....	59
3.5.	Hasil Uji Reliabelitas.....	61
3.6.	Kriteria Pengklasifikasian Presentase Skor Tanggapan Konsumen.....	64
3.7.	Tingkat Keeratan Korelasi.....	70
4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75

4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	76
4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	77
4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	78
4.6.	Tanggapan Responden Mengenai Tangibles.....	79
4.7.	Tanggapan Responden Mengenai Reability.....	81
4.8.	Tanggapan Responden Mengenai Responsiveness.....	82
4.9.	Tanggapan Responden Mengenai Assurance.....	83
4.10.	Tanggapan Responden Mengenai Empathy.....	84
4.11.	Jumlah Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kinerja kualitas pelayanan	86
4.12.	Tanggapan Responden Mengenai Tangibles.....	87
4.13.	Tanggapan Responden Mengenai Reability.....	88
4.14	Tanggapan Responden Mengenai Responsiveness.....	89
4.15.	Tanggapan Responden Mengenai Assurance.....	90
4.16.	Tanggapan Responden Mengenai Empathy.....	92
4.17.	Jumlah Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel Harapan kualitas pelayanan	92
4.18.	Tingkat Kesesuaian antara Tingkat Harapan dan Kinerja Pada Setiap Atribut Kualitas pelayanan.....	94
4.19.	Rekapitulasi Skor Rata-rata Kinerja dan Harapan dari Kualitas Pelayanan.....	96
4.20.	Tanggapan Responden Mengenai Menciptakan Model Bisnis Baru.....	99
4.21.	Tanggapan Responden Mengenai Mengembangkan Layanan	100

	Baru	
4.22.	Tanggapan Responden Mengenai Interaksi dengan Pelanggan Baru	102
4.23	Jumlah Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel Inovasi layanan	103
4.24.	Tanggapan Responden Mengenai Integritas.....	104
4.25.	Tanggapan Responden Mengenai Kebaikan.....	106
4.26.	Tanggapan Responden Mengenai Kompetensi.....	106
4.27.	Jumlah Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepercayaan Konsumen.....	107
4.28.	Koefisien Regresi Linier Berganda.....	110
4.29.	Uji Normalitas dengan Uji Kolmogorov-Smirnov	111
4.30	Uji Multikolinieritas.....	114
4.31.	Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Spearman.....	115
4.32.	Koefisien Korelasi Kualitas pelayanan dengan Kepercayaan konsumen.....	116
4.33.	Koefisien Korelasi Inovasi Layanan dengan Kepercayaan konsumen.....	117
4.34.	Koefisien Determinasi antara Kualitas pelayanan dan Inovasi layanan Terhadap Kepercayaan konsumen.....	118
4.35.	Koefisien Determinasi Parsial.....	119
4.36.	Tabel Uji T.....	120
4.37.	Tabel Uji F.....	125

DAFTAR GAMBAR

No.	Nama Gambar	Hal
Gambar 2.1	Skema Paradigma Penelitian	38
Gambar 3.1	Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0	73
Gambar 4.1	Garis Kontinum Kinerja Kualitas Pelayanan	86
Gambar 4.2	Garis Kontinum Harapan Kualitas Pelayanan	93
Gambar 4.3	Diagram kartesius IPA Kualitas Pelayanan	97
Gambar 4.4	Garis Kontinum Variabel Inovasi layanan	103
Gambar 4.5	Garis Kontinum Variabel kepercayaan konsumen	108
Gambar 4.6	Grafik *Normal Probability Plot*	112
Gambar 4.7	(Kurva Uji-t) Pada Uji Kualitas pelayanan terhadap Kepercayaan Konsumen	121
Gambar 4.8	(Kurva Uji-t) Pada Uji Inovasi layanan terhadap Kepercayaan Konsumen	123

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lampiran Surat

Lampiran 2 Kuesioner Survei Awal
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
Lampiran 4 Output SPSS
Lampiran 5 Publikasi
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup