DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan.....i
Lembar Pernyataan.....ii
Lembar Peruntukan.....iii
Abstrak.....iv
Kata Pengantar.....vi
Daftar Isi.....viii
Daftar Tabel.....x
Daftar Gambar.....xi
Daftar Lampiran.....xii

Bab 1 Pendahuluan 1
1.1. Latar belakang 1
1.2. Perumusan masalah 3
1.3. Tujuan penelitian.....3
1.4. Pembatasan masalah.....3
1.5. Asumsi-asumsi 3

Bab 2. Landasan teori 4
2.1. Landasan Teori.....4
2.1.1. Pelayanan Jasa **4**
2.1.1.1. Pengertian kualitas pelayanan / Jasa **4**
2.1.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan **6**
2.1.1.3. Kategori Bauran Jasa **9**
2.1.1.4. Karakteristik jasa **10**
2.1.1.5. Strategi pemasaran untuk perusahaan jasa **14**
2.1.1.6. Mengelola kualitas jasa..... **15**
2.1.1.6.1. Harapan Pelanggan **15**
2.1.2. proses penelitian dan metode penyelesaian **17**
2.1.2.1. Proses penelitian..... **17**
2.1.3. Teori pembuatan koesioner **18**
2.1.4. Korelasi..... **22**
2.1.4.1. Mengenal korelasi **22**
2.1.4.2. Kegunaan Korelasi **23**
2.1.5. Teori analsis jalur / *Path analysis* **23**
2.1.5.1. Sejarah analsis jalur..... **23**
2.1.5.2. Pengertian..... **24**
2.1.5.3. Prinsip-prinsip Dasar **24**
2.1.6. Hipotesis..... **26**

Bab 3. Metodologi Penelitian 28
3.1. *Flowchart* Penelitian 28
3.2. Penjelasan Flowchart Pemecahan Masalah 29
Bab 4. Pengumpulan dan Pengolahan Data 32
4.1. Profil Perusahaan 32
4.1.1. Sejarah Umum Perusahaan **..... 32**
4.1.2. Struktur Organisasi **..... 33**
4.1.3. *Job Description* 34
4.2. Pengumpulan Data 43
4.2.1. Profil Responden 43
4.2.2. Penysunan Kueisioner 46
4.3. Pengolahan Data 52
4.3.1. Hasil Analisis Jalur (*Path Analysis*) 54
4.3.1.1.Diagram Jalur 54
4.3.1.2.Koefisien Jalur Menggunakan SPSS 56
4.3.1.3. Menguji Besarnya Pengaruh Variabel Eksogen Terhadap Variabel Endogen 58
4.3.1.1 Menguji Keberartian Koefisien Jalur Melalui SPSS 62
Bab 5. Analisis 64
5.1. Analisis 64
5.1.1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap jumlah konsumen yang datang 66
5.1.1.1 Hasil Pengolahan *Path analysis* menggunakan *SPSS 16.0* 66
5.1.1.2 Dominasi Dimensi Kualitas Pelayanan 67
5.1.2. Perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung 67
5.1.3. Uji Keberartian Koefisien Jalur 69

Bab 6. Kesimpulan 69
6.1. Kesimpulan 69
5.1.1. Bsesar pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap jumlah konsumen JG CIWASTRA 70
5.1.1. Usulan Perbaikan 71
6.2. Saran 72