Daftar Isi

Lembar Pengesahan ..... **i**
Lembar Pernyataan ..... **ii**
Abstrak ..... **iii**
Kata Pengantar ..... **v**
Daftar Isi ..... **vi**
Daftar Gambar ..... **ix**
Daftar Tabel ..... **x**

Bab 1 Pendahuluan **1**
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Perumusan Masalah 2
1.3. Tujuan Penelitian 3
1.4. Pembatasan Masalah 3
1.5. Asumsi 3

Bab 2 Landasan Teori **4**
2.1. Pelayanan Jasa 4
2.1.1. Karakteristik Jasa 5
2.2. Pengertian Kualitas 6
2.3. Pengertian Pelanggan 7
2.3.1. Kepuasan Pelanggan 7
2.3.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan 9
2.4. *Service Quality (SERVQUAL)* 10
2.4.1. Model Kesenjangan Kepuasan Pelanggan 10
2.4.2. Konsep *SERVQUAL* 11
2.5.*Importance Performance Analysis* (IPA) 13
2.6. Penelitian dan desain Kueisioner 16
2.6.1. Tingkat Pengukuran dan Teknik Pembuatan Skala 18
2.6.2. Konsep Dasar Populasi dan Sample 20

2.6.3. Konsep Dasar Populasi dan Sample 21
2.7. Uji Validitas dan Reliabilitas 26

Bab 3 Metodologi Penelitian 28
3.1. *Flowchart* Penelitian 28
3.2. Langkah-langkah Pemecahan Masalah 29

Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahn Data 34
4.1. Pengumpulan Data Perusahaan 34
4.1.1. Data Umum Perusahaan 34
4.1.2. Data Penelitian 36
4.1.3. Penyusunan Kuesioner 37
4.2. Pengumpulan Data Penelitian 47
4.3. Pengolahan Data 61
4.3.1. *Service Quality (SERVQUAL)* 62
4.3.2. *Important Performance Analysis* (IPA) 63

Bab 5 Analisis .....
5.1. Analisis Kepuasan Pelanggan Tehadap Pelayanan *Service* GAP 5 68
5.2. Analisis *Importance Performance Analiysis* (IPA) 71
5.3. Analisis Gabungan *Importance Performance Analiysis* (IPA) Dan *Servqual* GAP 5 74
5.3.1. Analisis Gabungan *Importance Performance Analiysis* (IPA) Kuadran Satu Dengan *Servqual* GAP 5 74
5.3.2. Analisis Gabungan *Importance Performance Analiysis* (IPA) Kuadran Dua Dengan *Servqual* GAP 5 75
5.3.3. Analisis Gabungan *Importance Performance Analiysis* (IPA) Kuadran Tiga Dengan *Servqual* GAP 5 76
5.3.4. Analisis Gabungan *Importance Performance Analiysis* (IPA) Kuadran Satu Dengan *Servqual* GAP 5 77

Bab 6 Kesimpulan dan Saran 80
6.1. Kesimpulan..... 80
6.2. Saran..... 80

Daftar Pustaka

Lampiran