# DAFTAR ISI

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN**

**ABSTRAK ..... iv**

***ABSTRACT* .....v**

**KATA PENGANTAR..... vi**

**DAFTAR ISI..... ix**

**DAFTAR TABEL..... xiii**

**DAFTAR FAMBAR..... xvi**

**DAFTAR LAMPIRAN ..... xvii**

**BAB 1 PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....6

1.2.1 Identifikasi Masalah .....6

1.2.2 Rumusan Masalah.....7

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....7

1.3.1 Maksud Penelitian .....7

1.3.2 Tujuan Penelitian.....8

1.4 Kegunaan .....8

1.4.1 Kegunaan Praktis.....8

1.4.2 Kegunaan Akademis.....8

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian .....9

1.5.1 Lokasi Penelitian .....9

1.5.2 Waktu Penelitian.....9

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

2.1 Kajian Pustaka .....10

2.1.1 Pengertian Jasa .....10

2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan .....10

2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....10

2.1.4 Kesenjangan Pengiriman Jasa .....11

2.1.5 Penelitian Terdahulu.....14

2.2 Kerangka Pemikiran.....17

**BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian..... 19

3.2 Metode Penelitian .....19

3.2.1 Desain Penelitian.....20

3.2.2 Operasional Variabel .....22

3.2.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....23

3.2.3.1Sumber Data .....23

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data.....23

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....25

3.2.5 Metode Analisis Data .....26

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan....28
4.1.1 Sejarah Perusahaan....28
4.1.2 Visi dan Misi....28
4.1.2.1 Visi....28
4.1.2.2 Misi....29
4.1.3 Struktur Organisasi....29
4.1.3.1 Uraian Tugas (*Job Description*)....30
4.1.4 Aktifitas Perusahaan....31
4.2 Karakteristik Responden....31
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....31
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia....32
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan....33
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan....34
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran....34
4.3 Hasil Analisis Deskriptif/Kualitatif....35
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas produk pada Toko Solex Bandung....36
4.3.1.1 *Tangible* (Bukti Fisik)....35
4.3.1.2 *Reliability* (Kehandalan)....40
4.3.1.3 *Responveness* (Daya Tanggap)....45
4.3.1.4 *Emphaty* (Empati)....49
4.3.1.5 *Assurance* (Jaminan)....54

4.4 Hasil Implementasi Model .....57

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....60

5.2 Saran .....60

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**