

## Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
LEMBAR PERUNTUKKAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
Bab 1 Pendahuluan .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Pembatasan Masalah .....	3
1.5. Sistematika Penulisan .....	3
Bab 2 Tinjauan Pustaka .....	5
2.1. Klasifikasi Produk .....	5
2.2. Pengertian Jasa .....	5
2.2.1. Karakteristik Jasa .....	6
2.3. Definisi Kepuasan Pelanggan .....	7
2.4. Definisi Kualitas .....	8
2.4.1. Kualitas Jasa .....	8
2.4.2. Kualitas Pelayanan .....	9
2.4.3. Pespektif Kualitas .....	10
2.5. Dimensi Kualitas .....	11
2.6. Metode Pengambilan data .....	14
2.7. Cara Membentuk Kuisisioner .....	15
2.7.1. Menentukan Pertanyaan .....	15
2.7.2. Karakteristik Atribut Pertanyaan yang Baik .....	17

2.7.3. Format Jawaban .....	19
2.7.3.1. Format Check List .....	19
2.7.3.2. Format Tipe Likert.....	20
2.7.3.2.1. Kebaikan Format Likert.....	20
2.7.4. Pengenalan Daftar Pertanyaan Kepuasan Pelanggan.....	21
2.8. Harapan/Ekspektasi Pelanggan .....	22
2.9. Perceived Performance / Kinerja Yang Dirasakan.....	22
2.10. Sampel dan Populasi .....	23
2.10.1. Teknik Pengambilan Sampel .....	23
2.10.2. Teknik Pengukuran Sampel.....	25
2.11. Validitas .....	25
2.12. Reliabilitas .....	26
2.13. Hubungan (Korelasi) Rank Spearman Product.....	26
2.14. Metode Service Quality .....	26
2.14.1. Kelahiran Service Quality.....	27
2.14.2. Pengukuran Service Quality .....	29
Bab 3 Metodologi Penelitian.....	31
3.1. Flowchart Penelitian.....	31
3.2. Langkah-Langkah Penelitian .....	33
Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	39
4.1. Data Umum Perusahaan .....	39
4.1.1. Visi dan Misi Perusahaan.....	39
4.2. Pengumpulan Data .....	39
4.2.1. Perancangan Kuisisioner .....	40
4.2.1.1. Inisialisasi Variabel Pernyataan .....	42
4.2.2. Penyebaran Kuisisioner .....	43
4.3. Pengolahan Data.....	45
4.3.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	45
4.3.2. Transformasi Data Ordinal Menjadi Data Interval .....	48
4.3.3. Metode Service Quality .....	49
4.3.3.1. Tingkat Harapan Konsumen.....	49

4.3.3.2. Tingkat Yang Dirasakan Konsumen .....	50
4.3.3.3. Perhitungan Nilai Kesenjangan (Gap 5).....	51
4.3.3.4. Korelasi Tingkat yang Dirasakan dan Tingkat Harapan .....	56
Bab 5 Analisis .....	59
5.1. Perancangan Kuesioner .....	59
5.2. Kuesioner .....	60
5.3. Inialisasi Variabel .....	60
5.4. Hasil Data Kuesioner .....	61
5.5. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas .....	62
5.5.1. Uji Validitas .....	62
5.5.2. Uji Reliabilitas .....	62
5.6. Transformasi Data Ordinal Menjadi Data Interval .....	63
5.7. Metode Service Quality.....	63
5.7.1. Tingkat Harapan Konsumen .....	63
5.7.2. Tingkat Yang Dirasakan Konsumen .....	64
5.7.3. Tingkat Kesenjangan (Gap 5) berdasarkan Rangkaing .....	64
5.7.4. Tingkat Kesenjangan (Gap 5) Berdasarkan Dimensi.....	66
5.7.5. Tingkat Kesenjangan (Gap 5) Perhitungan Tunggal.....	68
5.8. Korelasi Tingkat Yang Dirasakan dan Tingkat Harapan .....	68
Bab 6 Kesimpulan dan Saran .....	70
6.1. Kesimpulan .....	70
6.1.1. Perancangan Kuesioner.....	70
6.1.1. Tingkat Harapan Konsumen .....	70
6.1.2. Tingkat Yang Dirasakan Konsumen .....	70
6.1.3. Tingkat Kesenjangan (Gap 5) Berdasarkan Ranking .....	71
6.1.4. Tingkat Kesenjangan (Gap 5) Berdasarkan Dimensi.....	71
6.1.5. Tingkat Kesenjangan (Gap 5) Perhitungan Tunggal.....	71
6.1.6. Korelasi Tingkat Yang Dirasakan dan Tingkat Harapan .....	72
6.2. Saran.....	72
Daftar Pustaka	
Lampiran	