

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	I-1
1.2 Perumusan Masalah .....	I-3
1.3 Batasan Masalah dan Asumsi .....	I-3
1.4 Tujuan Penelitian .....	I-4
1.5 Manfaat Penelitian .....	I-4
1.6 Sistematika Penulisan .....	I-4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	II-1
2.1 Pengertian Jasa .....	II-1
2.1.1 Karakteristik Jasa .....	II-1
2.1.2 Macam-macam Jasa .....	II-2
2.2 Kualitas Pelayanan .....	II-4
2.2.1 Pengertian Kualitas .....	II-4
2.2.2 Kualitas Pelayanan .....	II-4
2.3 Persepsi Konsumen .....	II-6
2.3.1 Pengertian Persepsi .....	II-6
2.3.2 Persepsi Konsumen .....	II-7
2.4 Kepuasan Konsumen .....	II-8
2.5 Aspek-Aspek yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	II-11
2.6 Tingkat Kepentingan Konsumen .....	II-11
2.7 Tingkat Kepuasan Konsumen .....	II-12
2.8 Harapan Konsumen .....	II-12
2.9 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan .....	II-13
2.10 Metode Pengumpulan Data .....	II-16
2.10.1 <i>Sampling</i> .....	II-16
2.10.2 Pengambilan Sampel Secara Acak .....	II-16
2.10.3 Pengambilan Sampel Secara Tidak Acak .....	II-18
2.10.4 Teknik Pengambilan Sampel .....	II-19
2.11 Skala Likert .....	II-20
2.12 Uji Validitas dan Uji Realibilitas Data .....	II-21
2.12.1 Uji Validitas .....	II-21
2.12.2 Uji Reliabilitas .....	II-22
2.13 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	II-24

2.13.1	Pengertian <i>Impotance Performance Analysis</i> .....	II-24
2.13.2	Langkah penggunaan metode IPA.....	II-25
2.14	<i>Potential Gain in Customer Values (PGCV)</i> .....	II-29
2.15	Kajian Pustaka .....	II-31
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>III-1</b>
3.1	Objek Penelitian .....	III-1
3.2	Teknik Pengumpulan Data .....	III-1
3.3	Pengumpulan Data .....	III-2
3.4	Pengolahan Data.....	III-2
3.5	Kerangka Penelitian .....	III-5
3.6	Analisis Hasil .....	III-7
3.7	Kesimpulan dan Saran.....	III-7
<b>BAB IV</b>	<b>PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL</b> .....	<b>IV-1</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	IV-1
4.1.1	<i>Survey</i> pendahuluan.....	IV-1
4.1.2	Penentuan Jumlah Sampel.....	IV-2
4.1.3	Hasil data pendahuluan dan penambahan kuisisioner.....	IV-2
4.2	Pengolahan Data.....	IV-4
4.2.1	Uji validitas kuesioner kinerja dan kepentingan .....	IV-4
4.2.2	Uji reliabilitas kuesioner kinerja dan kepentingan .....	IV-7
4.2.3	Pengolahan data dengan metode IPA .....	IV-8
4.2.4	Menentukan Tingkat Kesesuaian .....	IV-10
4.2.5	Penentuan Hasil Keputusan Pada Tingkat Kesesuaian....	IV-11
4.2.6	Memplotkan Data Pada Diagram Kartesius .....	IV-12
4.2.7	Pengolahan data dengan metode PGCV .....	IV-18
4.2.8	Urutan Perbaikan Pelayanan .....	IV-20
4.2.9	Penggolongan Urutan Perbaikan IPA dan PGCV .....	IV-21
4.3	Analisis Hasil .....	IV-23
4.3.1	Analisis Hasil Metode IPA .....	IV-23
4.3.2	Analisa Hasil Nilai Indeks PGCV.....	IV-29
4.3.3	Analisis Hasil Pengolahan IPA dan PGCV .....	IV-30
4.3.4	Saran Perbaikan Kualitas Layanan .....	IV-31
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>V-1</b>
5.1	Kesimpulan.....	V-1
5.2	Saran .....	V-2

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kriteria Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kesesuaian...	II-26
Tabel 4.1	Atribut Pertanyaan Responden.....	IV-3
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kinerja dan Kepentingan .....	IV-6
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas .....	IV-7
Tabel 4.4	Perhitungan skor, rata-rata pada kinerja dan kepentingan .....	IV-9
Tabel 4.5	Tingkat Kesesuaian .....	IV-10
Tabel 4.6	Keputusan <i>Hold &amp; Action</i> .....	IV-12
Tabel 4.7	Keterangan Atribut Kuadran I.....	IV-14
Tabel 4.8	Keterangan Atribut Kuadran II .....	IV-15
Tabel 4.9	Keterangan Atribut Kuadran III.....	IV-16
Tabel 4.10	Keterangan Atribut Kuadran IV.....	IV-17
Tabel 4.11	Perhitungan ACV, UDCV dan indeks PGCV.....	IV-19
Tabel 4.12	Urutan Prioritas Perbaikan Pelayanan.....	IV-20
Tabel 4.13	Integrasi IPA dan PGCV .....	IV-21
Tabel 4.14	Urutan Perbaikan Kuadran I .....	IV-29
Tabel 4.15	Urutan Perbaikan Kuadran III.....	IV-30
Tabel 4.16	Urutan Prioritas Perbaikan IPA dan PGCV .....	IV-31

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Skema Kerangka Pemikiran .....	II-6
Gambar 2.2. Konsep Kepuasan Konsumen.....	II-9
Gambar 2.3. Diagram Kartesius .....	II-28
Gambar 2.4. Diagram alir metode <i>Importance-Performance Analysis</i> .....	II-29
Gambar 3.2. Kerangka penelitian.....	III-6
Gambar 4.1. Penjabaran Atribut Dalam Diagram Kartesius .....	IV-13
Gambar 4.2. Penjabaran Atribut Dalam Diagram Kartesius Kuadran I.....	IV-14
Gambar 4.3. Penjabaran Atribut Dalam Diagram Kartesius Kuadran II .....	IV-15
Gambar 4.4. Penjabaran Atribut Dalam Diagram Kartesius Kuadran III .....	IV-16
Gambar 4.5. Penjabaran Atribut Dalam Diagram Kartesius Kuadran IV .....	IV-17

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### LAMPIRAN A

A.1 Rekap Data Member Body Life Fitnes Januari 2016-September 2016

A.2 Kuisisioner Untuk 68 responden

### LAMPIRAN B

B.1 Tabel distribusi r

### LAMPIRAN C

C.1 Perhitungan Manual Uji Validitas Kinerja

C.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja/Persepsi dgn SPSS

C.3 Tabel Data Skor Jawaban Kinerja/Persepsi

C.4 Tabel Korelasi Momen Tangkar Persepsi

### LAMPIRAN D

D.1 Perhitungan Manual Uji Validitas Kepentingan

D.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan/Ekspetasi dgn SPSS

D.3 Tabel Data Skor Jawaban Kepentingan/Ekspetasi

D.4 Tabel Korelasi Momen Tangkar Kepentingan/Ekspetasi

### LAMPIRAN E

E.1 Tabel perhitungan skor, rata-rata dan tingkat kesesuaian atribut