

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------|------|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI..... | iv |
| DAFTAR TABEL..... | vi |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | viii |
| ABSTRAK | ix |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|---------------------------------|-----|
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | I-1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | I-3 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | I-3 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | I-3 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | I-4 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | I-4 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|---|-------|
| 2.1 Pengertian Jasa | II-1 |
| 2.1.1 Karakteristik jasa..... | II-2 |
| 2.1.2 Kualitas jasa | II-3 |
| 2.1.3 Dimensi kualitas jasa..... | II-7 |
| 2.2 Persepsi Konsumen | II-9 |
| 2.3 Kepuasan Pelanggan | II-10 |
| 2.4 Metode Pengumpulan Data | II-12 |
| 2.4.1 Sampling..... | II-12 |
| 2.4.2 Pengambilan sampel secara acak | II-13 |
| 2.4.3 Pengambilan sampel secara tidak acak | II-15 |
| 2.4.4 Teknik pengambilan sampel..... | II-16 |
| 2.5 Teknik Perancangan Kuesioner..... | II-17 |
| 2.6 Skala Likert | II-18 |
| 2.7 Uji Validitas dan Reliabilitas | II-20 |
| 2.7.1 Uji validitas | II-20 |
| 2.7.2 Uji reliabilitas | II-21 |
| 2.8 Metode SERVQUAL | II-22 |
| 2.9 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> | II-25 |
| 2.9.1 Pengertian <i>Importance Performance Analysis</i> | II-25 |
| 2.9.2 Langkah penggunaan metode IPA | II-27 |
| 2.10 Diagram Kartesius..... | II-29 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|----------------------------------|-------|
| 3.1 Obyek 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 |
|-----|---------------------------|-------|

BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL

| | | |
|-------|--|-------|
| 4.1 | Pengumpulan Data | IV-1 |
| 4.1.1 | <i>Survey</i> pendahuluan..... | IV-1 |
| 4.1.2 | Penentuan jumlah sampel..... | IV-4 |
| 4.1.3 | Hasil penyebaran kuesioner tahap II | IV-5 |
| 4.2 | Pengolahan Data..... | IV-5 |
| 4.2.1 | Uji validitas kuesioner..... | IV-5 |
| 4.2.2 | Uji reliabilitas data | IV-9 |
| 4.3 | Pengolahan Data II..... | IV-10 |
| 4.3.1 | Pengolahan data dengan metode <i>servqual</i> | IV-10 |
| 4.3.2 | Pengolahan data dengan metode IPA..... | IV-11 |
| 4.3.3 | Penjabaran setiap atribut dalam diagram kartesius .. | IV-13 |
| 4.4 | Analisis Hasil | IV-16 |
| 4.4.1 | Analisis hasil nilai <i>servqual</i> | IV-16 |
| 4.4.2 | Analisis Hasil nilai IPA..... | IV-17 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | | |
|-----|------------------|-----|
| 5.1 | Kesimpulan | V-1 |
| 5.2 | Saran..... | V-1 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN