

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Perumusan Masalah.....	I-2
1.3 Batasan Masalah.....	I-2
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	I-3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Jasa	II-1
2.2 Kualitas jasa	II-3
2.2.1 Pengertian kualitas	II-3
2.2.2 Dimensi kualitas	II-4
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	II-6
2.3.1 Pengertian kepuasan pelanggan.....	II-6
2.3.2 Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan konsumen	II-6
2.4 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	II-7
2.5 <i>Importance and Performance rating Analysis</i> (IPA)	II-10
2.6 Alat dan Teknik Pengumpulan Data Kuisinoer	II-13

2.6.1 Sampel	II-13
2.6.2 Teknik pengujian instrument.....	II-14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	III-1
3.2 Pengumpulan Data	III-1
3.3 Langkah –langkah Penelitian	III-3
3.4 Pengolahan Data	III-3
3.5 Analisis Hasil	III-4
3.6 Kesimpulan dan Saran	III-4
3.7 Kerangka Penelitian	III-7
BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISI DATA	
4.1 Pengumpulan Data	IV-1
4.1.1 Kuisisioner	IV-1
4.1.2 Karakteristik data	IV-4
4.2 Pengolahan Data.....	IV-6
4.2.1 Uji kecukupan data	IV-6
4.2.2 Uji validitas data	IV-7
4.2.3 Uji reabilitas data	IV-12
4.2.4 Pengukuran <i>service quality (SERVQUAL)</i>	IV-13
4.2.5 <i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	IV-16
4.3 Analisa Hasil.....	IV-26
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran.....	V-2

Daftar Pustaka

Lampiran

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Diagram kartisius	II-12
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	III-5
Gambar 4.1 Diagram Kartesius	IV-27

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Bobot Nilai Tingkat Kepercayaan	II-11
Tabel 2.1 Bobot Nilai Tingkat Kinerja	II-11
Tabel 4.1 Nilai Skala Kepercayaan dan Kinerja.....	IV-1
Tabel 4.2 Atribut Pertanyaan Kuisisioner	IV-2
Tabel 4.3 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	IV-4
Tabel 4.4 Data Responden Menurut Usia	IV-5
Tabel 4.5 Data Responden Menurut Pekerjaan.....	IV-6
Tabel 4.6 Hasil Validitas Atribut Kepuasan Pelanggan (Honda Tugu).....	IV-8
Tabel 4.7 Hasil Validitas Atribut Kinerja	IV-10
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas Harapan Konsumen	IV-12
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas Kinerja.....	IV-12
Tabel 4.10 Kepentingan, Kepuasan dan Gap Tiap Atribut.....	IV-13
Tabel 4.11 Penilaian Konsume Terhadap Kualitas Pelayanan	IV-15
Tabel 4.12 Tingkat Kesesuaian.....	IV-18
Tabel 4.13 Keputusan <i>Hold and Action</i>	IV-21
Tabel 4.14 Nilai Rata – rata	IV-23
Tabel 4.15 Atribut-atribut Kuadran I.....	IV-26