

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</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 .....	I-3
1.4 Tujuan Penelitian .....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian .....	I-4
1.6 Sistematika Penulisan.....	I-5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	II-1
2.1 Jasa .....	II-1
2.1.1 Karakteristik Jasa .....	II-3
2.1.2 klasifikasi Jasa .....	II-4
2.2 Mutu .....	II-5
2.3 Kualitas Pelayanan Jasa.....	II-8
2.4 Dimensi Kualitas Jasa .....	II-9
2.5 Kepuasan Pelanggan .....	II-12
2.6 Presepsi dan Harapan Pelanggan.....	II-13
2.7 Metode Pengumpulan Data.....	II-15
2.7.1 <i>Sampling</i> .....	II-15
2.7.2 Pengambilan sample secara acak .....	II-16
2.7.3 Pengambilan sample secara tidak acak.....	II-17
2.7.4 Teknik Pengambilan sample .....	II-19
2.8 Skala Likert.....	II-19
2.9 Uji Validitas dan Uji Realibilitas Data.....	II-19
2.9.1 Uji Validitas .....	II-19
2.9.2 Uji Realibilitas .....	II-21
2.10 Indeks Kepuasan pelanggan ( <i>Customer satisfaction index</i> )....	II-22
2.11 <i>Importance Performance Analisis (IPA)</i> .....	II-24
2.12 Kerangka Penelitian .....	II-28
2.13 Kajian Pustaka.....	II-29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	III-1
3.1 Objek dan Tempat Penelitian.....	III-1
3.2 Pengumpulan Data .....	III-1

3.3	Pengolahan Data .....	III-2
3.3.1	Uji Validitas .....	III-3
3.3.2	Uji Realibilitas .....	III-3
3.3.3	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	III-3
3.3.4	<i>Importance performance analisis(IPA)</i> .....	III-4
3.4	Analisis Hasil.....	III-5
3.5	Kesimpulan dan Saran.....	III-5
3.6	Kerangka Penelitian .....	III-5
<b>BAB IV</b>	<b>PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL .....</b>	<b>IV-1</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	IV-1
4.1.1	Pengambilan data pendahuluan ( <i>pre sampling</i> ) .....	IV-1
4.1.2	Penentuan Jumlah Sampel .....	IV-2
4.1.3	Data kuisisioner .....	IV-2
4.2	Pengolahan Data .....	IV-2
4.2.1	Uji validitas kuesioner.....	IV-2
4.2.2	Uji reliabilitas data .....	IV-8
4.2.3	<i>Customer satisfaction Index (CSI)</i> .....	IV-8
4.2.3.1	Menentukan MIS dan MSS .....	IV-10
4.2.3.2	Membuat <i>Weight Factors (WF)</i> .....	IV-11
4.2.3.3	Membuat <i>Weight Score (WS)</i> .....	IV-12
4.2.3.4	Menentukan Nilai CSI.....	IV-13
4.2.4	<i>Importance performance analisis</i> .....	IV-15
4.2.4.1	Tingkat Kesesuaian.....	IV-15
4.2.4.2	Diagram Kartesius .....	IV-18
4.3	Analisis Hasil.....	IV-22
4.3.1	Analisis hasil metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	IV-24
4.3.2	Analisa hasil <i>Importance Performance Analysis</i> .....	IV-24
4.3.2.1	Tingkat kesesuaian.....	IV-25
4.3.2.2	Diagram Kartesius .....	IV-27
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>V-1</b>
5.1	Kesimpulan.....	V-1
5.2	Saran.....	V-2

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius .....	II-27
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran teoritis.....	II-29
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian.....	III-6
Gambar 4.1 Penjabaran atribut dalam diagram kartesius .....	IV-19
Gambar 4.2 Penjabaran atribut dalam diagram kartesius Kuadran I.....	IV-20
Gambar 4.3 Penjabaran atribut dalam diagram kartesius Kuadran II.....	IV-21
Gambar 4.4 Penjabaran atribut dalam diagram kartesius Kuadran III .....	IV-22
Gambar 4.5 Penjabaran atribut dalam diagram kartesius Kuadran IV .....	IV-23

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala likert .....	II-20
Tabel 2.2 Kriteria Nilai CSI .....	II-24
Tabel 2.3 Kriteria Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kesesuaian .....	II-27
Tabel 4.1 Atribut Pertanyaan responden .....	IV-2
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kinerja/presepsi .....	IV-6
Table 4.3 Hasil Uji Validitas Kepentingan/Ekspektasi.....	IV-7
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	IV-8
Tabel 4.5 Nilai Total Kepentingan dan Kinerja .....	IV-9
Tabel 4.6 Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS .....	IV-11
Tabel 4.7 Rekapitulasi Nilai MIS dan WF .....	IV-12
Tabel 4.8 Rekapitulasi Nilai WS .....	IV-13
Tabel 4.9 Tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan .....	IV-15
Tabel 4.10 Keputusan <i>Hold &amp; Action</i> .....	IV-17
Tabel 4.11 Nilai Diagram Kartesius .....	IV-18
Tabel 4.12 Keterangan Atribut Kuadran I.....	IV-20
Tabel 4.13 Keterangan Atribut Kuadran II .....	IV-21
Tabel 4.14 Keterangan Atribut Kuadran III .....	IV-22
Tabel 4.15 Keterangan Atribut Kuadran IV .....	IV-23
Tabel 4.13 Nilai CSI .....	IV-24

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### **LAMPIRAN A**

A.1 Kuisisioner Pendahuluan Untuk 30 Responden

A.2 Kuisisioner Untuk 50 responden

### **LAMPIRAN B**

B.1 Tabel distribusi r

### **LAMPIRAN C**

C.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja/Persepsi dgn SPSS

C.2 Tabel Data Skor Jawaban Kinerja/Persepsi

C.3 Tabel Korelasi Momen Tangkar Persepsi

### **LAMPIRAN D**

D.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan/Ekspetasi dgn SPSS

D.2 Tabel Data Skor Jawaban Kepentingan/Ekspetasi

D.3 Tabel Korelasi Momen Tangkar Kepentingan/Ekspetasi

### **LAMPIRAN E**

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