

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
ABSTRAK	vii
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-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	I-4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Jasa	II-1
2.2 Karakteristik Jasa.....	II-1
2.3 Kualitas Layanan	II-2
2.4 Klasifikasi Jasa	II-4
2.5 Dimensi Kualitas Layanan.....	II-7
2.6 Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	II-8
2.7 Kepuasan Konsumen	II-9
2.8 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	II-11
2.9 Metode Pengumpulan Data	II-15
2.10 teknik Sampling	II-15
2.10.1 Pengambilan sampel secara acak	II-16
2.10.2 Pengambilan sampel secara tidak acak	II-18
2.10.3 Teknik pengambilan sampel	II-19
2.10.3 Penentuan Ukuran Sampel	II-19
2.11 Uji Validitas.....	II-20
2.12 Uji Reliabilitas.....	II-21
2.13 Metode <i>Importance Performance Analysys</i>	II-22
2.14 Metode <i>Potential Gain in Customer Values</i>	II-23
2.15 Metode <i>Customer Satisfaction Index</i>	II-25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	III-1
3.2 Jenis dan sumber data.....	III-1
3.3 Metode Pengumpulan data	III-2
3.4 Kerangka Penelitian.....	III-2
3.5 Diagram Alir Pengolahan Data	III-4
3.5.1 Uji Validitas Data	III-5

3.5.2 Uji Reliabilitas Data	III-5
3.5.3 <i>Importance Performance Analysis</i>	III-5
3.5.4 <i>Potential Gain in Customer Values</i>	III-6
3.5.5 <i>Customer Satisfaction Index</i>	III-7
3.6 Analisis Hasil.....	III-7
3.7 Kesimpulan dan Saran	III-8
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	III-1
3.2 Jenis dan sumber data	III-1
3.3 Metode Pengumpulan data	III-2
3.4 Kerangka Penelitian.....	III-2
3.5 Diagram Alir Pengolahan Data	III-4
BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL	
4.1 Pengujian Instrumen Penelitian	IV-1
4.1.1 Hasil Uji Validitas	IV-1
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	IV-4
4.2 Demografi Responden	IV-5
4.3 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	IV-12
4.4 Analisis <i>Potential Gain in Customer Values</i> (PGCV)	III-25
4.5 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	III-27
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
3.1 Kesimpulan.....	V-1
3.2 Saran	V-2

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN