

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Perumusan Masalah.....	I-3
1.3 Batasan Masalah.....	I-4
1.4 Asumsi.....	I-4
1.5 Tujuan Penelitian.....	I-4
1.6 Manfaat Penelitian.....	I-4
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa.....	II-1
2.2 Pengertian Kualitas Jasa.....	II-2
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	II-2
2.4 Kepuasan Pelanggan	II-3
2.5 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	II-5
2.6 Kepuasan Konsumen.....	II-8
2.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	II-8
2.8 Model Teknometrik.....	II-10
2.8.1 Pengukuran Komponen Teknologi.....	II-11
2.8.2 Beberapa Penelitian Menggunakan Model Teknometrik.....	II-16

2.9 Metode Servqual	II-17
2.10 Ketepatan Alat Ukur	II-17
2.10.1 Validasi.....	II-17
2.10.2 Reliabilitas.....	II-20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek dan Lokasi Penelitian	III-1
3.2 Pengumpulan Data	III-1
3.2.1 Metode pengambilan data	III-2
3.2.2 Data yang diperlukan	III-2
3.3 Kerangka Penelitian	III-3
3.4 Teknik Pengolahan Data	III-5
3.4.1 Metode Servqual	III-5
3.4.2 Metode Teknometrik	III-5
3.5 Analisis Hasil	III-9
3.6 Kesimpulan dan Saran	III-9

BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL

4.1 Pengumpulan Data	IV-1
4.1.1 Penyusunan kuesioner service quality (servqual)	IV-1
4.1.2 Penyusunan kuesioner teknometrik.....	IV-3
4.2 Pengolahan Data	IV-3
4.2.1 Pengolahan Data service quality (servqual).....	IV-3
4.2.1.1 Uji Validitas	IV-3
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	IV-5
4.2.1.3 Menghitung gap score antar kinerja dan harapan	IV-5
4.2.1.4 Uji kecukupan data	IV-8
4.2.2 Pengolahan data teknometrik	IV-11
4.2.2.1 Melakukan uji validitas dan reliabilitas data ..	IV-11
4.2.2.2 Penentuan derajat sosisfikasi komponen teknologi	IV-11

4.2.2.3 Penilaian kecanggihan mutakhir.....	IV-12
4.2.2.4 Penentuan kontribusi komponen teknologi	IV-14
4.2.2.5 Penentuan intensitas kontribusi komponen teknologi (β)	IV-15
4.2.2.6 Penentuan TCC (koefisien kontribusi teknologi)	IV-16
4.3 Analisis Hasil Penelitian	IV-16
4.3.1 Metode service quality (servqual)	IV-16
4.3.2 Metode teknometrik	IV-17
4.3.2.1 Analisis kontribusi komponen teknologi	IV-17
4.3.2.2 Analisis Intensitas kontribusi komponen teknologi	IV-20
4.3.2.3 Analisis TCC (koefisien kontribusi teknologi)	IV-21

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran.....	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram THIO	II-16
Gambar 3.1 Kerangka penelitian	III-3
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> Pengolahan data.....	III-8
Gambar 4.1 Diagram THIO PT POS Indonesia.....	IV-18
Gambar 4.2 Diagram THIO PT JNE.....	IV-19

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Kualitatif TCC	II-16
Tabel 4.1 Atribut pertanyaan servqual	IV-2
Tabel 4.2 Skala Penilaian	IV-3
Tabel 4.3 Hasil uji validitas <i>tangible</i> PT POS	IV-4
Tabel 4.4 Hasil uji validitas <i>tangible</i> PT JNE	IV-4
Tabel 4.5 Hasil uji reliabilitas <i>tangible</i>	IV-5
Tabel 4.6 <i>Gap score</i> PT POS	IV-6
Tabel 4.7 <i>Gap score</i> PT JNE	IV-7
Tabel 4.8 Hasil rekapitulasi kuesioner PT POS	IV-8
Tabel 4.9 Hasil rekapitulasi kuesioner PT JNE	IV-9
Tabel 4.10 Drajat sosisfikasi komponen teknologi	IV-11
Tabel 4.11 Penilaian kecanggihan mutakhir <i>technoware</i>	IV-12
Tabel 4.12 Penilaian kecanggihan mutakhir <i>humanware</i>	IV-12
Tabel 4.13 Penilaian kecanggihan mutakhir <i>infoware</i>	IV-12
Tabel 4.14 Penilaian kecanggihan mutakhir <i>orgaware</i>	IV-13
Tabel 4.15 Penilaian kecanggihan mutakhir <i>technoware</i>	IV-13
Tabel 4.16 Penilaian kecanggihan mutakhir <i>humanware</i>	IV-13
Tabel 4.17 Penilaian kecanggihan mutakhir <i>infoware</i>	IV-13
Tabel 4.18 Penilaian kecanggihan mutakhir <i>orgaware</i>	IV-14
Tabel 4.19 Ringkasan kontribusi komponen teknologi	IV-14
Tabel 4.20 Ringkasan kontribusi komponen teknologi	IV-15
Tabel 4.21 Intensitas kontribusi komponen teknologi	IV-15
Tabel 4.22 Hasil perhitungan TCC	IV-16
Tabel 4.23 Hasil perhitungan TCC	IV-16
Tabel 4.24 Kontribusi komponen teknologi	IV-18
Tabel 4.25 Intensitas kontribusi komponen teknologi	IV-20