

DAFTAR ISI

	HAL
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Perumusan Masalah.....	I-2
1.3 Batasan dan Asumsi	I-2
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	I-3
BAB II LANDASAN TEORI	II-1
2.1 Jasa	II-1
2.1.1 Pengertian jasa	II-1
2.1.2 Karakteristik jasa.....	II-1
2.2 Kualitas Layanan	II-2
2.2.1 Pengertian kualitas	II-2
2.2.2 Konsep kualitas layanan.....	II-2
2.2.3 Dimensi kualitas layanan	II-3
2.3 Perilaku Konsumen	II-7
2.3.1 Persepsi konsumen.....	II-7
2.3.2 Kepuasan konsumen	II-8
2.3.3 Harapan konsumen.....	II-9
2.3.4 Tingkat kepuasan konsumen.....	II-10
2.4 Analisis Data Kuantitatif	II-10
2.5 Teknik Sampling	II-12
2.5.1 Sampling probabilistik.....	II-12
2.5.2 Sampling nonprobabilistik.....	II-12
2.6 Instrumen Penelitian.....	II-12
2.6.1 Kuesioner	II-12
2.6.2 Skala pengukuran.....	II-13
2.7 Pengukuran Instrumen Penelitian.....	II-14
2.7.1 Uji kecukupan data.....	II-14
2.7.2 Uji validitas	II-15
2.7.3 Uji reliabilitas.....	II-15
2.8 Teori <i>Fuzzy</i>	II-16
2.8.1 Himpunan <i>fuzzy</i>	II-17

2.8.2 Fungsi keanggotaan	II-18
2.8.3 Teori <i>set</i> fuzzy.....	II-19
2.8.4 Triangular fuzzy number.....	II-19
2.8.5 Fuzifikasi dan defuzzifikasi	II-19
2.9 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	II-20
2.10 PGCV	II-22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	III-1
3.1 Objek Penelitian	III-1
3.2 Pengumpulan Data	III-1
3.3 Kerangka Penelitian	III-1
3.4 Tahap Penelitian.....	III-3
3.5 Analisis Hasil	III-6
3.6 Kesimpulan dan Saran.....	III-6
BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL	IV-1
4.1 Pengumpulan Data.....	IV-1
4.1.1 Tahap pengumpulan data	IV-1
4.1.2 Penyusunan dan penyebaran kuisioner.....	IV-1
4.1.3 Profil puncak sosok	IV-4
4.2 Pengolahan Data.....	IV-4
4.2.1 Uji kecukupan data	IV-4
4.2.2 Uji validitas data.....	IV-5
4.2.3 Uji reliabilitas	IV-7
4.2.4 Fuzzy-servqual	IV-7
4.2.5 Metode <i>importance performance analysis</i>	IV-13
4.2.6 Metode <i>successive interval</i>	IV-16
4.2.7 <i>Index</i> PGCV	IV-16
4.3 Analisis Hasil	IV-17
BAB V PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL	V-1
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran.....	V-1

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Operasional Variabel	IV-2
Tabel 4.2	Uji Validitas	IV-5
Tabel 4.3	Uji Reliabilitas.....	IV-7
Tabel 4.4	Fuzzifikasi Performansi.....	IV-8
Tabel 4.5	Fuzzifikasi Ekspetasi.....	IV-10
Tabel 4.6	Defuzzifikasi	IV-11
Tabel 4.7	Perhitungan <i>Index Potential Gain Customer Value</i>	IV-16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kualitas Jasa.....	II-5
Gambar 2.2	Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan	II-10
Gambar 2.3	Kurva Segitiga	II-19
Gambar 2.4	Kuadran <i>Index Performance Analysis</i>	II-21
Gambar 3.1	Diagram Alir Penelitian.....	III-2
Gambar 4.1	Fungsi Keanggotaan Variabel Linguistik Performasi	IV-7
Gambar 4.2	Fungsi Keanggotaan Variabel Linguistik Ekspetasi	IV-8
Gambar 4.3	Diagram IPA.....	IV-14