

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-2
1.3 Batasan Masalah.....	I-3
1.4 Asumsi	I-3
1.5 Tujuan Penelitian.....	I-3
1.6 Manfaat Penelitian.....	I-3
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Definisi Jasa	II-1
2.1.1 Pengertian Jasa	II-1
2.1.2 Klasifikasi Jasa	II-1
2.1.3 Karakteristik Jasa	II-4
2.2 Pelayanan	II-4
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	II-4
2.2.2 Macam-macam Pelayanan	II-4
2.3 Kinerja Pelayanan	II-5
2.3.1 Pengertian Kinerja Pelayanan	II-5
2.3.2 Kualitas Pelayanan Jasa	II-6
2.4 Definisi Pelanggan	II-7
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	II-7
2.5.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	II-7
2.5.2 Keuntungan dari Kepuasan Pelanggan	II-8
2.5.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	II-9
2.5.4 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	II-11
2.6 Metode Pengolahan Data Kuesioner	II-13
2.6.1 Menentukan Ukuran Sampel.....	II-13
2.6.2 Uji Validitas	II-13
2.6.3 Uji Reliabilitas.....	II-14
2.7 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	II-15

2.8	Indeks <i>Potential Gain In Customer Value</i> (PGCV)	II-19
2.9	<i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI)	II-20
2.10	Tinjauan Pustaka	II-21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	III-1
3.2	Data-Data yang Dibutuhkan	III-1
3.3	Kerangka Penelitian	III-3
3.4	Pengumpulan Data	III-4
3.5	Analisis Hasil	III-6
3.6	Kesimpulan dan Saran	III-6

BAB IV PENGOLAHAN DATA

4.1	Hasil Pengumpulan Data	IV-1
4.1.1	Hasil Observasi	IV-1
4.1.2	Data pada Kuesioner	IV-1
4.2	Pengolahan Data Penelitian	IV-2
4.2.1	Pengujian Kecukupan Data	IV-2
4.2.2	Uji Validitas	IV-3
4.2.3	Uji Reliabilitas	IV-5
4.2.4	Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i>	IV-6
4.2.5	Perhitungan <i>Index PGCV</i>	IV-11
4.2.6	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI)	IV-13
4.3	Analisis Hasil	IV-15
4.3.1	Analisis hasil <i>Importance Performance Analysis</i>	IV-15
4.3.2	Analisis hasil <i>Index PGCV</i>	IV-19
4.3.3	Analisis Hasil <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	IV-21

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Saran	V-2

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 2.1	Skor Nilai Kepentingan dan Kinerja II-17
Tabel 2.2	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)..... II-21
Tabel 4.1	Atribut Pertanyaan dalam Kuesioner IV-1
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas IV-4
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas IV-6
Tabel 4.4	Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pelanggan IV-7
Tabel 4.5	Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Harapan IV-9
Tabel 4.6	Index PGCV Kuadran A IV-12
Tabel 4.7	Index PGCV Kuadran B IV-12
Tabel 4.8	Index PGCV Kuadran C IV-12
Tabel 4.9	Index PGCV Kuadran D IV-13
Tabel 4.10	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI)..... IV-14

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	II-16
Gambar 3.1 Diagram Alir Kerangka Penelitian.....	III-3
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan	IV-11