

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	
ABSTRAK	
<i>ABSTRACT</i>	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 Perumusan 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-4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Konsep Jasa.....	II-1
2.1.1 Pengertian jasa	II-1
2.1.2 Karakteristik jasa	II-2
2.1.3 Klasifikasi jasa	II-3
2.1.4 Kualitas Jasa.....	II-5
2.1.5 Pengukuran kualitas jasa.....	II-6
2.2 Kualitas Pelayanan.....	II-7
2.2.1 Pengertian <i>Service Quality</i>	II-7
2.2.2 Dimensi <i>Service Quality</i>	II-9
2.2.3 Menentukan skor <i>Service Quality</i>	II-12
2.3 Definisi Konsumen	II-12
2.3.2 Pengertian perilaku konsumen.....	II-12
2.3.3 Definisi pelanggan	II-13
2.3.4 Definisi kepuasan.....	II-14
2.3.5 Definisi kepuasan pelanggan	II-15
2.3.6 Faktor menentukan tingkat kepuasan konsumen	II-15
2.3.7 Pengukuran kepuasan konsumen	II-17
2.3.8 <i>Importance Performance Analysis</i>	II-18
2.3.9 Uji sample	II-21
2.3.10 Uji validitas	II-21
2.3.11 Uji reliabilitas.....	II-22
2.3.12 Indeks <i>Potential Gain in Customer Value</i>	II-22

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
3.1	Objek Penelitian	III-1
3.2	Data-data yang diperlukan.....	III-1
3.3	Kerangka Penelitian.....	III-2
3.4	Langkah-langkah Pengolahan Data	III-3
3.5	Analisis Hasil.....	III-5
3.6	Kesimpulan dan Saran	III-5
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Deskripsi Hasil Penelitian	IV-1
4.1.1	Karakteristik responden.....	IV-1
4.1.2	Karakteristik responden berdasarkan umur	IV-1
4.1.3	Pengujian validitas dan reliabilitas	IV-2
4.1.3.1	Uji validitas.....	IV-2
4.1.3.1	Uji reliabilitas	IV-3
4.1.4	Perhitungan <i>SERVICE QUALITY</i>	IV-4
4.1.5	<i>Importance Performance Analysis</i>	IV-8
4.1.5.1	Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> ..	IV-10
4.1.6	Perhitungan Indeks <i>Potential in Gain Customer Value</i> ..	IV-13
4.2	Analisis Hasil.....	IV-14
4.2.1	Perhitungan <i>Gap Analysis</i>	IV-14
4.2.2	Hasil tingkat kesesuaian responden.....	IV-16
4.2.3	Hasil <i>Importance Performance Analysis</i>	IV-24
4.2.4	Hasil indeks <i>Potential in Gain Customer Value</i>	IV-28
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Saran	V-1
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	IV-1
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas	IV-2
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas	IV-4
Tabel 4.4	Perhitungan Gap P-I <i>SERVQUAL</i>	IV-4
Tabel 4.5	Rerata Keseluruhan Gap P-I Pelayanan Kualitas	IV-8
Tabel 4.6	Tingkat Kesesuaian Responden	IV-9
Tabel 4.7	Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja Dan Harapan.....	IV-10
Tabel 4.8	Indeks <i>Potential in Gain Customer Value</i>	IV-13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Diagram Kartesius	II-19
Gambar 3.1	Kerangka Penelitian.....	III-3
Gambar 4.1	Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan LBB Neutron	IV-12