

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-2
1.3 Tujuan Penelitian.....	I-2
1.4 Batasan Masalah.....	I-2
1.5 Asumsi.....	I-3
1.6 Manfaat Penelitian.....	I-3
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-3

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Jasa	II-1
2.1.1 Pengertian jasa	II-1
2.1.2 Karakteristik jasa	II-1
2.1.3 Klasifikasi jasa.....	II-2
2.2 Lembaga Akreditasi Mandiri (LAM) Teknik.....	II-6
2.2.1 Pengertian Lembaga Akreditasi Mandiri (LAM) Teknik.....	II-6
2.2.1 Kriteria Akreditasi Lembaga Akreditasi Mandiri (LAM) Teknik.....	II-8

2.3	Kualitas Jasa (<i>Service Quality</i>).....	II-9
2.3.1	Pengertian kualitas.....	II-9
2.3.2	Dimensi kualitas	II-10
2.4	Metode Servqual (<i>Service Quality</i>)	II-12
2.5	Sampel	II-16
2.5.1	Teknik sampling	II-16
2.5.2	Menghitung jumlah sampel	II-17
2.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	II-18
2.6.1	Uji validitas	II-18
2.6.2	Uji reliabilitas	II-19
2.7	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	II-20
2.8	<i>Potential Gain Customer Value (PGCV)</i>	II-22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	III-1
3.2	Pengumpulan Data.....	III-1
3.3	Kerangka Penelitian.....	III-2
3.4	Teknik Pengolahan Data.....	III-4
3.5	Analisis Hasil.....	III-6
3.6	Kesimpulan Dan Saran	III-6

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Pengumpulan Data.....	IV-1
4.1.1	Penyusunan Kuesioner	IV-1
4.1.2	Penentuan Jumlah Sampel	IV-6
4.2	Pengolahan Data	IV-7
4.2.1	Uji validitas	IV-7
4.2.2	Uji reliabilitas	IV-10
4.2.3	Metode <i>servqual</i>	IV-11
4.2.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	IV-13
4.2.5	<i>Potential Gain Customer Value (PGCV)</i>	IV-19

4.3	Analisis Hasil.....	IV-22
4.3.1	Metode <i>servqual</i>	IV-24
4.3.2	Metode IPA	IV-24
4.3.3	Metode PGCV	IV-25
4.3.4	Analisis hasil penelitian.....	IV-25

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

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

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Atribut Pelayanan <i>Responsiveness</i>	IV-1
Tabel 4.2 Atribut Pelayanan <i>Reliability</i>	IV-2
Tabel 4.3 Atribut pelayanan <i>Tangibles</i>	IV-3
Tabel 4.4 Atribut Pelayanan Assurance.....	IV-4
Tabel 4.5 Atribut Pelayanan Empathy.....	IV-4
Tabel 4.6 Skala Penilaian.....	IV-5
Tabel 4.7 Contoh Hasil Kuesioner.....	IV-5
Tabel 4.8 Uji validitas Kuesioner Kinerja.....	IV-7
Tabel 4.9 Uji validitas Kuesioner Harapan.....	IV-9
Tabel 4.10 Hasil Uji reliabilitas Kuesioner Kinerja.....	IV-10
Tabel 4.11 Hasil Uji reliabilitas Kuesioner Harapan.....	IV-11
Tabel 4.12 Perhitungan Servqual.....	IV-11
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan ACV.....	IV-16
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan UDCV.....	IV-16
Tabel 4.15 Perhitungan PGCV.....	IV-17
Tabel 4.16 Prioritas Perbaikan.....	IV-18
Tabel 4.17 Strategi Atribut Prioritas.....	IV-25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Klasifikasi jasa Berdasarkan Sifat Tindakan Jasa	II-2
Gambar 2.2 Klasifikasi jasa Hubungan Dengan Pelanggan.....	II-3
Gambar 2.3 Klasifikasi jasa Menurut tingkat <i>customization</i> dan kemampuan mempertahankan standar konstan dalam penyampaian jasa.....	II-3
Gambar 2.4 Klasifikasi jasa Berdasarkan sifat permintaan dan penawaran jasa	II-4
Gambar 2.5 Klasifikasi jasa Berdasarkan metode penyampaian Jasa.....	II-5
Gambar 2.6 Model Kualitas Pelayanan.....	II-8
Gambar 2.7 Tabel Uji validitas Product Moment	II-19
Gambar 2.8 Diagram IPA	II-21
Gambar 3.1 Kerangka penelitian.....	III-3
Gambar 4.1 Diagram Responden Kuesioner.....	IV-6
Gambar 4.2 Rata-Rata (mean) Setiap Atribut Servqual.....	IV-13
Gambar 4.3 Fitur <i>Scatter/dot</i>	IV-14
Gambar 4.4 <i>Simple Scatter</i>	IV-14
Gambar 4.5 Memasukkan Sumbu X dan Y	IV-15
Gambar 4.6 Diagram Pencar	IV-15
Gambar 4.7 <i>Reference Line</i>	IV-16
Gambar 4.8 Diagram IPA Atribut Servqual.....	IV-16