

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan dan Asumsi	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kualitas Pelayanan	5
2.2 Kepuasan Pelanggan	7
2.3 Sampel.....	11
2.3.1 Teknik pengambilan sampel.....	11
2.3.2 Menghitung jumlah sampel	12
2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	13
2.4.1 Uji validitas	13
2.4.2 Uji reliabilitas	14
2.5 Metode <i>Servqual</i> (<i>Service Quality</i>).....	15
2.5.1 Skala likert.....	19

2.5.2	Analisa gap	20
2.6	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	22
2.7	Penelitian Terdahulu	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Obyek Penelitian	28
3.2	Pengumpulan Data	28
3.2.1	Data primer	28
3.2.2	Data sekunder	29
3.3	Kerangka Penelitian	30
3.4	Teknik Pengolahan Data	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Pengumpulan data	35
4.1.1	Data atribut layanan	35
4.1.2	Penentuan jumlah sampel	35
4.1.3	Karakteristik responden.....	37
4.2	Pengolahan Data.....	38
4.2.1	Uji validitas	38
4.2.2	Uji reliabilitas	38
4.2.3	Metode <i>servqual</i>	38
4.2.4	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	44
4.3	Analisis Hasil	48
4.3.1	Uji validitas	48
4.3.2	Uji reliabilitas	48
4.3.3	Metode <i>servqual</i>	49
4.3.4	Metode IPA	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Metode <i>Servqual</i>	16
Gambar 2.2 Diagram IPA	23
Gambar 2.3 Diagram Klasifikasi Kepentingan Konsep Kano	24
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	31
Gambar 4.1 Diagram Kartesius IPA	31

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 4.1 Identifikasi Atribut Pelayanan	44
Tabel 4.2 Keterangan skor penilaian Skala Likert	45
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	46
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	47
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	47
Tabel 4.6 Uji Validitas	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan.....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kinerja	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepentingan	50
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Metode <i>Servqual</i>	51
Tabel 4.11 Nilai rata-rata setiap dimensi <i>Servqual</i>	53
Tabel 4.12 Data hasil rata-rata atribut <i>servqual</i>	53
Tabel 4.13 Prioritas Atribut & Usulan Perbaikan	60