

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar.....	ix
Abstraksi	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	4

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Jasa.....	1
2.1.1 Konsep dan Definisi Jasa	1
2.1.2 Karakteristik Jasa	2
2.2 Kualitas	4

2.2.1	Definisi Kualitas	4
2.2.2	Definisi Kualitas Jasa.....	5
2.3	Kepuasan Pelanggan	5
2.3.1	Definisi Kepuasan Pelanggan	6
2.3.2	Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	8
2.3.3	Tingkat Kepentingan Pelanggan	9
2.4	<i>Total Quality Service (TQS)</i>	10
2.5	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	12
2.6	Metode Servqual	12
2.6.1	Analisa Gap.....	13
2.6.2	Diagram Kartesius	16
2.7	<i>Blue Ocean Strategy (BOS)</i>	18
2.7.1	Prinsip-prinsip dalam <i>Blue Ocean Strategy</i>	19
2.7.2	Ciri-ciri <i>Blue Ocean Strategy</i>	22
2.7.3	Langkah-langkah Visualisasi <i>Blue Ocean Strategy</i>	22
2.7.4	Tahapan dalam Merumuskan <i>Blue Ocean Strategy</i>	23
2.8	Langkah-langkah Penyusunan Kuesioner	25
2.9	Uji Validitas	25
2.10	Uji Reabilitas	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian.....	1
3.2	Data yang Dibutuhkan	1
3.3	Variabel Penelitian.....	1
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	1
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	2

3.6	Metode Pengolahan dan Analisa Data	3
3.6.1	Penentuan Sampel	3
3.6.2	Uji Validitas Data	3
3.6.3	Uji reliabilitas Data	4
3.7	Teknik Pengolahan Data	4
3.8	Kerangka Penelitian	6

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data	1
4.1.1	Rekapitulasi Jawaban Responden	11
4.2	Pengolahan Data	11
4.3	Analisa ServQual	32
4.3.1	Analisa ServQual Tiap Faktor.....	32
4.3.2	Analisa Pada Masing-masing Dimensi	35
4.4	Pembahasan Analisa ServQual	35
4.5	Analisis Hasil	36

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	1
5.2	Saran	2

Daftar Pustaka

Lampiran