

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah dan Asumsi	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Kualitas Pelayanan	6
2.1.1 Definisi kualitas pelayanan	6
2.1.2 Dimensi kualitas pelayanan	7
2.2 Kepuasan Pelanggan	8
2.2.1 Definisi kepuasan pelanggan	9
2.2.2 Dimensi kepuasan pelanggan	10
2.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	10
2.4 Metode <i>Service Quality</i> (Servqual)	13
2.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	16
2.6 Penelitian Terdahulu	18

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1	Objek Penelitian.....	20
3.2	Pengumpulan Data	20
3.3	Kerangka Penelitian	21
3.4	Teknik Pengolahan Data	23
3.5	Analisis Hasil.....	25
3.6	Penutup	25
BAB IV	PEMBAHASAN DAN HASIL	26
4.1	Pengumpulan Data	26
	4.1.1 Profil Planet Ban	26
	4.1.2 Identifikasi atribut	26
4.2	Pengolahan Data	27
	4.2.1 Uji kecukupan data.....	28
	4.2.2 Uji validitas	28
	4.2.3 Uji reliabilitas.....	32
	4.2.4 Metode <i>Servqual</i>	33
	4.2.5 Metode <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	37
4.3	Analisis Hasil.....	43
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1	Kesimpulan	48
5.2	Saran	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	18
Tabel 4.2 Uji validitas	30
Tabel 4.3 Hasil uji reliabilitas	32
Tabel 4.4 Penentuan nilai <i>gap</i> setiap atribut	35
Tabel 4.5 Nilai rata-rata setiap dimensi pelayanan	37
Tabel 4.6 Tingkat kesesuaian	38
Tabel 4.6 Tingkat kesesuaian (Lanjutan)	39
Tabel 4.7 Nilai rata-rata skor	40

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka penelitian.....	22
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> pengolahan data	24
Gambar 4.1 <i>Importance-Performance Cartesian Diagram</i>	37

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner	LA-1
Lampiran B Hasil kuesioner	LB-1
Lampiran C Uji validitas.....	LC-1
Lampiran D Uji reliabilitas	LD-1
Lampiran E Tabel korelasi <i>product moment</i>	LE-1