

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah dan Asumsi	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2. 1. Pelanggan	7
2. 2. Kepuasan	8
2. 3. Kepuasan Pelanggan	9
2. 4. Kualitas Pelayanan	11
2. 5. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	13
2. 6. <i>Potetial Gain In Customer Values (PGCV)</i>	17
2. 7. Uji Validitas dan Reliabilitas	19
2. 8. Penelitian Terdahulu	21

BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Objek Penelitian.....	25
3.2 Pengumpulan Data	27
3.3 Kerangka Penelitian	27
3.4 Teknik Pengolahan Data	30
3.5 Analisis Hasil	34
3.6 Kesimpulan dan Saran	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1. Pengumpulan Data	36
4.1.1. Profil responden	38
4.2. Pengolahan Data	38
4.2.1. Uji validitas dan Reliabilitas	40
4.2.2. <i>Importance performance analysis</i> (IPA)	40
4.2.3. Prioritas perbaikan berdasarkan perhitungan PGCV	53
4.3. Analisis Hasil.....	58
BAB V PENUTUP.....	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Tabel penelitian relevan 21
Tabel 4.1	Tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin 36
Tabel 4.2	Tabel karakteristik responden berdasarkan usia 36
Tabel 4.3	Tabel karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir . 37
Tabel 4.4	Tabel karakteristik responden berdasarkan pekerjaan 37
Tabel 4.5	Tabel karakteristik responden berdasarkan paket pemesanan 38
Tabel 4.6	Tabel hasil uji validitas 39
Tabel 4.7	Tabel hasil uji reliabilitas instrumen..... 39
Tabel 4.8	Tabel tingkat kesesuaian 40
Tabel 4.9	Tabel keputusan <i>hold and action</i> 41
Tabel 4.10	Tabel pernyataan yang menempati kuadran I 44
Tabel 4.11	Tabel pernyataan yang menempati kuadran II 46
Tabel 4.12	Tabel pernyataan yang menempati kuadran III..... 48
Tabel 4.13	Tabel pernyataan yang menempati kuadran IV..... 51
Tabel 4.14	Tabel Prioritas perbaikan berdasarkan perhitungan PGCV 53
Tabel 4.15	Tabel Atribut-atribut berdasarkan perhitungan PGCV 55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Gambar skema diagram kartesius	15
Gambar 3.1 Gambar kerangka penelitian	27
Gambar 3.2 Gambar <i>flow chart</i> pengolahan data	31
Gambar 4.1 Gambar diagram kartesius	43

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner penelitian	76
Lampiran 2. Hasil uji validitas dan reliabilitas.....	81
Lampiran 3. Data penelitian	84
Lampiran 4. Hasil uji metode IPA.....	91
Lampiran 5. Hasil uji metode PGCV	96
Lampiran 6. Dokumentasi	99