

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Perumusan Masalah	I-3
1.3 Batasan Masalah.....	I-3
1.4 Tujuan Penelitian	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-4
1.6 Sistematika Penulisan	I-4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Jasa	II-1
2.1.1 Karakteristik jasa.....	II-2
2.1.2 Kualitas jasa	II-3
2.1.3 Dimensi kualitas jasa.....	II-7
2.2 Persepsi Konsumen	II-9
2.3 Kepuasan Pelanggan	II-10
2.4 Metode Pengumpulan Data	II-12
2.4.1 Sampling.....	II-12
2.4.2 Pengambilan sampel secara acak	II-13
2.4.3 Pengambilan sampel secara tidak acak	II-15
2.4.4 Teknik pengambilan sampel.....	II-16
2.5 Teknik Perancangan Kuesioner.....	II-17
2.6 Skala Likert	II-18
2.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	II-20
2.7.1 Uji validitas	II-20
2.7.2 Uji reliabilitas	II-21
2.8 Metode SERVQUAL	II-22
2.9 Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	II-25
2.9.1 Pengertian <i>Importance Performance Analysis</i>	II-25
2.9.2 Langkah penggunaan metode IPA	II-27
2.10 Diagram Kartesius.....	II-29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Obyek Penelitian	III-1
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	III-1
3.3 Pengumpulan Data	III-2
3.4 Pengolahan Data.....	III-2

3.5	Kerangka Penelitian	III-5
-----	---------------------------	-------

BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL

4.1	Pengumpulan Data	IV-1
4.1.1	<i>Survey</i> pendahuluan.....	IV-1
4.1.2	Penentuan jumlah sampel.....	IV-4
4.1.3	Hasil penyebaran kuesioner tahap II	IV-5
4.2	Pengolahan Data.....	IV-5
4.2.1	Uji validitas kuesioner.....	IV-5
4.2.2	Uji reliabilitas data	IV-9
4.3	Pengolahan Data II.....	IV-10
4.3.1	Pengolahan data dengan metode <i>servqual</i>	IV-10
4.3.2	Pengolahan data dengan metode IPA.....	IV-11
4.3.3	Penjabaran setiap atribut dalam diagram kartesius ..	IV-13
4.4	Analisis Hasil	IV-16
4.4.1	Analisis hasil nilai <i>servqual</i>	IV-16
4.4.2	Analisis Hasil nilai IPA.....	IV-17

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

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

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN