

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teoritis	14
2.1.1 Pemasaran Jasa.....	14
2.1.2 Bauran Pemasaran Jasa	15
2.1.3 Kualitas Jasa.....	17
2.1.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	21
2.1.5 <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV)	23
2.2 Landasan Empiris	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	38
2.4 Definisi Konsep.....	39
2.5 Definisi Operasional.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	44

3.1	Tipe Penelitian.....	44
3.2	Ruang Lingkup Penelitian.....	44
3.3	Lokasi Penelitian.....	45
3.4	Populasi dan Sampel	45
3.4.1	Populasi	45
3.4.2	Sampel.....	45
3.5	Teknik Sampling	46
3.6	Teknik Pengumpulan Data	47
3.7	Skala Pengukuran.....	47
3.8	Uji Validitas dan Realibilitas.....	48
3.8.1	Uji Validitas.....	48
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	48
3.9	Teknik Analisis Data	49
3.9.1	Analisis Gap SERVQUAL	49
3.9.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	50
3.9.3	<i>Potential Gain Customer Value (PGCV)</i>	51
BAB IV		53
4.1	Profil Perusahaan	53
4.2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	54
4.3	Gambaran Kualitas Layanan Berdasrkan Dimensi SERVQUAL.....	55
4.4	Bidang Perusahaan Sajiwa Inn & Suite Hotel	57
BAB V		59
HASIL PENELITIAN		59
5.1	Analisis Karakteristik Responden	59
5.2	Statistik Deskriptif.....	61
5.3	Uji Reliabilitas dan Validitas.....	81
5.4	Analisis Gap SERVQUA	86
5.5	Pemetaan Atribut pada Diagram IPA	90
5.5.1	Kuadran I: Prioritas Utama (<i>Concentrate Here</i>)	91
5.5.2	Kuadran II: Pertahankan Prestasi (<i>Keep Up the Good Work</i>)	92
5.5.3	Kuadran III: Prioritas Rendah (<i>Low Priority</i>).....	93

5.5.4	Kuadran IV: Berlebihan (<i>Possible Overkill</i>)	93
5.6	Analisis Potential Gain Customer Value (PGCV)	94
BAB VI		97
PEMBAHASAN		97
6.1	Pembahasan Analisis <i>Gap</i> SERVQUAL	97
6.2	Pembahasan Analisis Kuadran IPA	100
6.2.1	Kuadran I: Prioritas Utama (<i>Concentrate Here</i>)	100
6.2.2	Kuadran II: Pertahankan Prestasi (<i>Keep Up the Good Work</i>) 101	
6.2.3	Kuadran III: Prioritas Rendah (<i>Low Priority</i>)	102
6.2.4	Kuadran IV: Berlebihan (<i>Possible Overkill</i>)	103
6.3	Pembahasan Analisis PGCV dan Integrasi dengan IPA	103
6.4	Kontribusi Teoritis	105
6.5	Kontribusi Empiris	106
6.6	Kontribusi Manajerial	106
6.7	Keterbatasan Penelitian	107
BAB VII		108
7.1	Kesimpulan	108
7.2	Saran	110
7.2.1	Saran Manajerial	110
7.2.2	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	112
DAFTAR PUSTAKA		113
LAMPIRAN		116