

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Batasan dan Asumsi Penelitian	7
1.4.1 Batasan Penelitian	7
1.4.2 Asumsi Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Jasa.....	10
2.2 Kualitas Jasa.....	11
2.3 Dimensi Kualitas Jasa.....	12
2.4 Ekspektasi Konsumen.....	12
2.5 Persepsi Konsumen	12
2.6 Pengukuran Kualitas Jasa	13
2.7 Metode Sampling	15
2.7.1 Pengambilan Sampel Secara Acak.....	15
2.7.2 Pengambilan Sampel Secara Tidak Acak.....	16

2.7.3 Teknik Pengambilan Sampel	17
2.8 Teknik Perancangan Kuesioner	18
2.8.1 Prinsip Penulisan Kuesioner	19
2.8.2 Prinsip Pengukuran	21
2.8.3 Penampilan Fisik Kuesioner	21
2.8.4 Skala Pengukuran.....	21
2.9 Ketepatan Alat Ukur	22
2.9.1 Validitas.....	22
2.9.2 Reliabilitas	24
2.10 Metode SERVQUAL.....	24
2.11 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	26
2.12 Diagram Kartesius	28
2.13 Penelitian Terdahulu	29
2.14 Posisi Penelitian	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Pendekatan Penelitian	34
3.2 Subjek dan Lokasi Penelitian	34
3.3 Diagram Alir Penelitian	35
3.3.1 Identifikasi Masalah	35
3.3.2 Observasi Lapangan	36
3.3.3 Studi Pustaka	36
3.3.4 Perumusan Masalah dan Penetapan Tujuan Penelitian	36
3.3.5 Penetapan Model Penelitian	36
3.3.6 Identifikasi Awal Atribut Penelitian	37
3.3.7 Penentuan Sampel Penelitian.....	38
3.3.8 Pengumpulan Data	39
3.3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.3.10 Pengolahan Data	42
3.3.11 Analisa Hasil Penelitian	44
3.3.12 Kesimpulan dan Saran.....	45
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	46
4.1 Pengumpulan Data dengan Kuesioner Penelitian	46

4.2 Pengolahan Data.....	53
4.2.1 Uji Validitas.....	54
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	55
4.2.3 Rata-Rata Tingkat Kepuasan yang Diterima.....	57
4.2.4 Rata-Rata Tingkat Harapan.....	58
4.2.5 Kesenjangan (<i>Gap</i>).....	59
4.2.6 Pembuatan Diagram Kartesius.....	61
4.3 Analisa Hasil.....	64
4.3.1 Analisa Karakteristik Responden.....	65
4.3.2 Analisa Kesenjangan (<i>Gap</i>) Menggunakan Metode SERVQUAL.....	65
4.3.3 Analisa Prioritas Perbaikan Menggunakan <i>Importance Performance Analysis</i>	66
4.3.4 Rekomendasi Perbaikan Kualitas Pelayanan.....	68
4.4 Strategi Berdasarkan Rekomendasi Perbaikan.....	71
4.5 Diagram Alir Strategi Perbaikan.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	