

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
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
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
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
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>46</b>
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
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>75</b>
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	