

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	3
1.4 Kerangka Pemikiran	4
1.5 Pembatasan Masalah	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Kajian Induktif	6
2.2. Kajian Deduktif	8
2.2.1. Jasa	8
2.2.2. Karakteristik Jasa	9
2.2.3. Kualitas Jasa	10
2.2.4. Variabel Kualitas Pelayanan	10
2.2.5. Definisi Kepuasan	12
2.2.6. Definisi Kepuasan Pelanggan	12
2.2.7. Klasifikasi Jasa	13
2.2.8. Model <i>Service Quality</i>	14

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Objek Penelitian	19
3.2 Identifikasi Masalah	19
3.3 Populasi dan Sampel	19
3.4 Skala Likert	19
3.5 Identifikasi Variabel Penelitian Kualitas Layanan	20
3.6 Analisis Data	21
3.7 Jenis Data	22
3.8 Sistematika Pemecahan Masalah	23
3.9 Penjelasan Sistematika Pemecahan Masalah / <i>Flow Chart</i> Penelitian	24
3.10 Pengujian Alat Ukur	26
3.11 Pengolahan Data <i>Service Quality</i>	29
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Profil Perusahaan	30
4.1.1. Sejarah Perusahaan	30
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	30
4.1.3. Struktur Organisasi	31
4.2 Pengolahan Data Profil Responden	33
4.3 Uji Validitas	34
4.3.1. Uji Validitas Kepentingan Pelanggan	35
4.3.2 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	37
4.4 Uji Reliabilitas	40
4.5 Pengolahan Data <i>Service Quality</i>	43
4.5.1. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	43
4.5.2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	44
4.5.3. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	44
4.5.4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	45
4.5.5. <i>Empathy</i> (Empati)	46
4.5.6. Nilai <i>Gap</i> dan <i>Ranking</i> Keseluruhan	47
4.5.7. Perhitungan Kualitas Layanan	48

4.5.8. Data <i>Ranking Gap</i> Keseluruhan	49
4.6 Diagram Kartesius	50
4.7 Analisi <i>Service Quality</i>	54
4.8 Evaluasi <i>Supplier</i>	58
4.9 Analisis Diagram Kartesius	58
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN