

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.2.1. Rumusan Masalah	8
1.3. Maksud dan Tujuan	8
1.3.1. Maksud penelitian	8
1.3.2. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Dan Kegunaan	9
1.4.1. Manfaat Penelitian	9
1.4.2. Kegunaan Penelitian	9

BAB II	DESKRIPSI PERUSAHAAN	11
2.1.	Sejarah Perusahaan	11
2.1.1.	Visi dan Misi	12
2.1.1.1.	Visi	12
2.1.1.2.	Misi	13
2.1.1.3.	Logo Perusahaan	13
2.2.	Lingkup Bidang Usaha	14
2.3.	Sumber Daya Perusahaan	19
2.3.1.	Nilai Organisasi (Budaya Perusahaan)	19
2.3.2.	Struktur Organisasi ULP Kementerian Perdagangan	19
2.4.	Tantangan Bisnis	20
2.5.	Proses/ Kegiatan Fungsi Bisnis	21
BAB III	KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	23
3.1.	Kajian Teori	23
3.1.1.	Kualitas Pelayanan	23
3.1.2.	Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen	24
3.1.3.	Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	24
3.1.4.	Pengukuran Kualitas Layanan (<i>SERVQUAL</i>)	25
3.1.5.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA)	30
3.2.	Kajian Penelitian Terdahulu	35
3.3.	Kerangka Pemikiran	42

BAB IV METODE PENELITIAN	44
4.1. Jenis / Desain Penelitian	44
4.2. Variabel Penelitian.....	44
4.2.1. Definisi Konsep.....	44
4.2.1. Definisi Operasional	45
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	47
4.4. Jenis dan Sumber Data.....	48
4.5. Teknik Pengumpulan Data.....	48
4.6. Teknik dan Analisis Data.....	49
4.6.1. Uji Instrumen	49
4.6.2. Analisis <i>Gap</i> dimensi <i>Servqual</i>	50
4.6.3. Analisis (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	50
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	52
5.1. Hasil Penelitian	52
5.1.1 Hasil Penelitian Satker	52
5.1.1.1. Pengujian Persyaratan Parameter/ Kuisisioner	52
5.1.1.2. Pengolahan Data Hasil Kuisisioner Satker	55
5.1.1.3. Perhitungan Kualitas Pelayanan Satker Menggunakan <i>Servqual</i>	57
5.1.1.4. Analisis Satker Menggunakan Matriks <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	58
5.1.2 Hasil Penelitian Rekanan.....	61
5.1.2.1. Pengujian Persyaratan Parameter/ Kuisisioner	61

5.1.2.2. Pengolahan Data Hasil Kuisisioner Rekanan.....	65
5.1.2.3. Perhitungan Kualitas Pelayanan Rekanan Mengggunakan Servqual	66
5.1.2.4. Analisis Satker Menggunakan Matriks <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	67
5.1. Pembahasan	71
5.2.1 Kualitas Pelayanan Satker	71
5.2.1.1 Gap Antara Persepsi dan Harapan Satker	72
5.2.1.2 <i>Importance Performance Analysis</i> Satker	73
5.2.1.3 Usulan Perbaikan Satker	75
5.2.2 Kualitas Pelayanan Rekanan.....	77
5.2.2.1 Gap Antara Persepsi dan Harapan Rekanan	78
5.2.2.2 <i>Importance Performance Analysis</i> Rekanan.....	79
5.2.2.3 Usulan Perbaikan Rekanan	81
5.3 Kajian dengan Penelitian Terdahulu.....	82
5.4. <i>Summary</i> dan Implikasi Hasil Penelitian	83
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	85
6.1. Kesimpulan	85
6.2. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	92
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	108