

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pengertian Kualitas	7
2.2 Pengertian Jasa	7
2.2.1 Klarifikasi Jasa	8
2.2.2 Karakteristik Jasa	9
2.3 Konsep Kualitas Jasa.....	10
2.4 Dimensi Kualitas Jasa	11
2.5 Kepuasan Pelanggan	11
2.5.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2.5.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	12

2.5.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	12
2.6 Uji Validitas	13
2.7 Uji Reliabilitas.....	14
2.8 Analisis <i>Servqual</i>	15
2.9 Diagram Kartesius.....	16
2.10 Matriks <i>House of Quality</i>	17
2.11 Penelitian Terdahulu	21
2.12 Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Jenis Data dan Informasi	29
3.3 Metode Pengumpulan Data	30
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	30
3.4.1 Populasi	30
3.4.2 Penyusunan dan Penyebaran Kuisioner.....	31
3.4.3 Pengujian Data	33
3.5 Langkah – Langkah Penelitian	35
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	36
4.1 Pengumpulan Data	36
4.1.1 Profil Umum Perusahaan	36
4.1.2 Profil Responden	37
4.1.3 Struktur Organisasi.....	38
4.1.4 Pelayanan Perusahaan	39
4.1.5 Tenaga Kerja dan Jam Kerja	40
4.1.6 Konsumen PT Rafflesia Azrinita	40

4.2 Pengolahan Data.....	41
4.2.1 Uji Validitas	41
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	45
4.2.3 Perhitungan Frekuensi Jawaban Pelanggan	45
4.2.4 Perhitungan Bobot dan Mean dari Setiap Variabel	46
4.2.6 Perhitungan Nilai <i>Servqual</i>	48
4.2.7 Penjabaran Variabel dalam Diagram Kartesius	61
4.3 Perancangan <i>House of Quality</i>	63
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	71
5.1 Analisa Hasil Uji Validitas Kuesioner	71
5.2 Analisa Hasil Nilai <i>Servqual</i>	71
5.3 Analisa Diagram Kartesius.....	71
5.4 Analisa matriks <i>House of Quality</i>	76
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	79
6.1 Kesimpulan.....	79
6.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
'LAMPIRAN	82