

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstrak	iv
Kata pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Batasan Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Konsep dan Teori.....	8
2.1.1. Pengertian Jasa (<i>Service</i>).....	8
2.1.2. Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.3. Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.4. Servqual	10
2.1.5. Uji Validitas dan Reabilitas.....	15
2.1.6. Perhitungan Nilai Kenyataan dan Harapan	16
2.1.7. Perhitungan Nilai Servqual.....	18

	2.1.8. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Responden	18
	2.1.9. Importance Performance Analysis (IPA)	19
	2.2. Penelitian Terdahulu	21
	2.3. Kerangka Penelitian	32
BAB III	METODE PENELITIAN.....	33
	3.1. Jenis Penelitian	33
	3.2. Jenis Data Dan Informasi	33
	3.2.1. Variabel penelitian.....	33
	3.2.2. Populasi Dan Sampel.....	35
	3.3. Metode Pengumpulan Data.....	36
	3.4. Metode Pengolahan dan Analisis Data	37
	3.5. Langkah-Langkah Penelitian	39
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	40
	4.1. Pengumpulan Data	40
	4.1.1. Pengumpulan Data Jumlah Konsumen.....	40
	4.1.2. Pengumpulan Data Kuesioner	41
	4.2. Pengolahan data	42
	4.2.1. Kuesioner Penelitian.....	42
	4.2.2. Uji Validitas Dan Reliabilitas	43
	A. Uji Validitas	43
	B. Uji Reliabilitas	45
	4.2.3. Pengolahan Data Kuesioner.....	46
	4.2.4. Perhitungan Nilai Kenyataan & Harapan	50
	A. Perhitungan Nilai Kenyataan	50
	B. Perhitungan Nilai Harapan.....	52
	4.2.5. Perhitungan Nilai Servqual.....	54
	4.2.6. Diagram (IPA)	56

BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
	5.1. Hasil.....	59
	5.2. Hasil Perhitungan Servqual	59
	5.3. Diagram IPA.....	60
	5.4. Interpretasi Importance Performance Analysis (IPA).....	62
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
	6.1. Kesimpulan.....	64
	6.2. Saran.....	64
	Daftar Pustaka	66

