

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep dan Teori	6
2.1.1 Jasa	6
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	7
2.1.3 Kualitas Pelayanan Jasa	9
2.1.4 Pelatihan	9
2.1.5 Metode	10
2.1.6 Sampel Penelitian	16
2.1.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	17
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Pemikiran	21
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Data dan Informasi	22
3.3 Metode Pengumpulan Data	22
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	23
3.5 Langkah-langkah Penelitian	25

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data	26
4.1.1 Profil Umum Perusahaan	26
4.1.2 Profil Responden	26
4.2 Populasi dan Sampel	27
4.3 Identifikasi Kuesioner	27
4.3.1 Penentuan Indikator Kualitas Pelayanan	27
4.3.2 Pembuatan Kuesioner	29
4.4 Uji Validitas	29
4.4.1 Uji Validitas Kuesioner Persepsi Pelayanan Aktual	29
4.4.2 Uji Validitas Kuesioner Ekspektasi Peserta	31
4.5 Uji Reliabilitas	32
4.6 Pengolahan Data Gap Butir Pertanyaan	33
4.7 Perhitungan Skor Rata-rata Dimensi Servqual	34
4.8 Diagram Kartesius	36
4.9 Perancangan Rumah Kualitas (<i>House of Quality</i>)	37
4.9.1 Matrik Kebutuhan Pelanggan	37
4.9.2 Pembuatan Respon Teknis	38
4.9.3 Penentuan Nilai Target	39
4.9.4 Penentuan Bobot Atribut Jasa	40
4.9.5 Normalisasi Bobot	41
4.9.6 Pengembangan Hubungan Matrik	41
4.9.7 Penentuan Arah Perbaikan dan Target	42
4.9.8 Matrik <i>House of Quality</i>	43

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian	45
5.1.1 Analisis Gap Butir Pertanyaan Kuesioner Servqual	45
5.1.2 Analisis Kuadran dengan Diagram Kartesius	48
5.1.3 Analisis Perancangan Rumah Kualitas (<i>House of Quality</i>)	48
5.2 Pembahasan	50

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	54
6.2 Saran	55
Daftar Pustaka	56
Lampiran	58