

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Konsep dan Teori.....	6
2.1.1 Pengertian Jasa.....	6
2.1.2 Klarifikasi Jasa.....	6
2.1.3 Karakteristik Jasa.....	8
2.1.4 Pengertian Kualitas Jasa.....	8
2.1.5 Dimensi Kualitas Jasa.....	9
2.1.6 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.7 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.8 Uji Validitas.....	11
2.1.9 Uji Reabilitas.....	13
2.1.10 Uji Kecukupan Data.....	14
2.1.11 Metode <i>Servqual</i>	15
2.1.12 Diagram Kartesius.....	17
2.1.13 Matriks <i>House Of Quality</i>	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23

2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
III. METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Jenis Data & Informasi	29
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	30
3.4.1 Penyusunan dan Penyebaran Kuisiонер.....	32
3.4.2 Pengujian Data.....	34
3.5 Diagram Alir Pelaksanaan Penelitian.....	35
IV. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	36
4.1 Pengumpulan Data	36
4.1.1 Profil Umum Perusahaan.....	36
4.1.2 Profil Responden	37
4.2 Identifikasi Dimensi Mutu Servqual	37
4.2.1 Penentuan Indikator Kualitas Pelayanan	37
4.2.2 Pembentukan Kuesiонер	39
4.3 Pengolahan Data	41
4.3.1 Penentuan Sampel	41
4.3.2 Pengukuran Tingkat Kualitas dan Kepuasan Pelanggan	41
4.3.3 Rekapitan Kuesiонер Kepuasan Pelanggan	41
4.3.4 Uji Validitas.....	42
4.3.5 Uji Reliabilitas	44
4.3.6 Pengukuran Servqual	45
4.3.7 Nilai Tingkat Kualitas Pelayanan	49
4.3.8 Nilai Tingkat Kepuasan	50
4.3.9 Gap Skor Servqual	51
4.3.10 Diagram Kartesius	53
4.4 Perancangan House of Quality (HoQ)	55
4.4.1 Analisa <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	56
4.4.2 Penentuan Target	57
4.4.3 Penentuan Rasio Perbaikan	58
4.4.4 Penentuan Bobot Atribut Jasa.....	59

4.4.5 Normalisasi Bobot	60
4.4.6 Penentuan <i>Technical Correlation</i>	63
4.4.7 Penentuan Arah Perbaikan dan Target	64
4.4.8 Hasil <i>House of Quality</i> (HoQ)	65
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	66
5.1 Distribusi dan Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	66
5.2 Performa Kualitas Atribut Kualitas Pelayanan	67
5.3 Ranking Atribut.....	68
5.4 Analisis Diagram Kartesius.....	69
5.5 Analisa Matriks <i>House of Quality</i>	72
VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
6.1 Kesimpulan	74
6.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	

