

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian Pelanggan.....	6
2.2 Pengertian Jasa.....	8
2.2.1 Jasa.....	8
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	9
2.2.3 Klasifikasi Jasa.....	11
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	12
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Pelanggan.....	13
2.4 Servqual.....	15
2.5 PGCV.....	17

2.6 Penelitian Terdahulu.....	19
2.7 Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Jenis Data & Informasi	24
3.3 Metode Pengumpulan Data	25
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	25
3.4.1 <i>Service Quality</i> (Servqual).....	25
3.4.2 PGCV	28
3.5 Langkah – langkah Penelitian.....	30
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	32
4.1 Pengumpulan Data.....	32
4.1.1 Data dan Karakteristik Responden	32
4.2 Pengolahan Data.....	33
4.2.1 Uji Kecukupan Data	33
4.2.2 Uji Validitas	33
4.2.3 Uji Reabilitas	34
4.2.4 <i>Score</i> Kusioner Harapan	35
4.2.5 <i>Score</i> Kusioner Presepsi	37
4.3 Pengolahan Data <i>Servqual</i>	39
4.3.1 <i>Score Servqual</i>	39
4.3.2 <i>Score</i> Kepuasan Pelanggan	42
4.4 Diagram Kartesius	44
4.5 Pengolahan Data PGCV (<i>Potential Gain Customer Value</i>)	46
4.5.1 Perhitungan ACV (<i>Achived Customer Value</i>)	46
4.5.2 Perhitungan UDCV (<i>Ultimately Desired Customer Value</i>) ..	48
4.5.3 Perhitungan PGCV (<i>Potential Gain Customer Value</i>)	49

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	51
5.1 Analisis <i>Servqual</i>	51
5.1.1 <i>Tangible</i>	51
5.1.2 <i>Reability</i>	52
5.1.3 <i>Responsivnes</i>	53
4.2.4 <i>Assurance</i>	54
4.2.2 <i>Emphaty</i>	54
5.2 Analisis Perbandingan <i>Servqual</i> dengan Diagram <i>Kartesius</i>	55
5.3 PGCV (<i>Potential Gain Customer Value</i>)	58
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
6.1 Kesimpulan.....	62
6.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64



UNIVERSITAS
MERCU BUANA