

## DAFTAR ISI

## HALAMAN

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Halaman Pengesahaan.....	iii
Abstrak .....	iv
<i>Abstract</i> .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Dafar Lampiran .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Konsep dan Teori .....	7
2.1.1. Definisi Kepuasan Pelanggan .....	7
2.1.2 Konsep Dasar Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.3 Pengertian Kepuasan Pelayanan .....	10
2.1.4 Kepuasan Pelanggan = Persepsi – Harapan.....	11
2.1.5 Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan ..	12
2.1.6 Dimensi kualitas Jasa.....	14
2.1.7 Definisi Ekspektasi Dan Persepsi Pelanggan.....	16
2.1.8 Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	17

2.1.9 <i>Service Quality (Servqual)</i> .....	18
2.1.10 Gap ( kesenjangan ) Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.11 Pengukuran <i>ServQual</i> .....	19
2.1.12 Diagram kartesius .....	20
2.1.13 SPSS ( <i>Statistical Product and Service Solutions</i> ) .....	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran .....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2 Jenis Data dan Informasi .....	30
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	31
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	32
3.4.1 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian .....	33
3.4.2 Kuisoner.....	34
3.4.3 Populasi dan Sampel Penelitian Minimum.....	37
3.4.4 Analisis <i>Servqual</i> .....	39
3.5 Langkah-Langkah Penelitian.....	41
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	<b>43</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	43
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	43
4.2 Pengolahan Data.....	46
4.2.1 Penyebaran Kuisoner .....	46
4.2.1.1 Penyebaran Pilot Sampel Kuesioner (Kuesioner Awal).....	46
4.2.1.2 Pengujian Pilot Sampel Kuesioner (Kuesioner Awal) .....	46
4.2.1.3 Melakukan Uji Validitas Kuesioner .....	46
4.2.2 Melakukan Revisi Kuesioner .....	52
4.2.3 Pengumpulan Data Kuesioner .....	54
4.2.4 Pengisian Data Kuesioner oleh Responden .....	57
4.2.5 Rekapitan Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	61

4.3 Uji Reliabilitas.....	64
4.4 Pengukuran Servqual ( <i>Service Quality</i> ) .....	65
4.4.1 Nilai Persepsi .....	66
4.4.2 Nilai harapan.....	68
4.5 Skor <i>Service Quality</i> .....	69
4.5.1. Nilai PerDimensi <i>Service Quality</i> .....	72
4.6 Diagram Kartesius .....	76
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>81</b>
5.1 Performa Kualitas Atribut Pelayanan .....	81
5.2 Ranking Atribut.....	82
5.3 Analisis <i>Servqual</i> Pada Setiap Dimensi .....	84
5.3.1 Dimensi <i>Tangible</i> .....	84
5.3.2 Dimensi <i>Reliability</i> .....	85
5.3.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	86
5.3.4 Dimensi <i>Assurance</i> .....	87
5.3.5 Dimensi <i>Empathy</i> .....	87
5.4 Analisis Diagram Kartesius.....	88
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>92</b>
6.1 Kesimpulan.....	92
6.2 Saran.....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>
Lampiran .....	99