

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Penelitian .....	3
1.5 Sistematika Penulisan .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Konsep dan Teori .....	5
2.1.1. Kepuasan Pelanggan .....	5
2.1.2. Kualitas .....	5
2.1.2.1. Perspektif kualitas .....	6
2.1.2.2. Kualitas Jasa .....	8
2.1.2.3. Dimensi Kualitas Jasa .....	9
2.1.3. Metode Service Quality (Servqual) .....	10
2.1.4. Kuesioner .....	14
2.1.5. Skala Likert .....	14
2.1.6. Populasi dan Sampel .....	15
2.1.7. Uji Validitas .....	17
2.1.8. Uji Reliabilitas .....	18
2.1.9. <i>Importance Performance Analysis</i> .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Kerangka Pemikiran .....	26

<b>BAB III TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>27</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	27
3.2 Jenis data dan Informasi .....	27
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	28
3.4 Metode Pengolahan dan Analisa Data .....	29
3.5 Langkah – Langkah Penelitian .....	35
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>38</b>
4.1 Tentang Perusahaan .....	38
4.3.1 Struktur Organisasi .....	38
4.2 Pengumpulan Data.....	40
4.2.1 Rekapitulasi Perhitungan Harapan Pelanggan .....	41
4.2.2 Rekapitulasi Perhitungan Aktual yang diterima Pelanggan	41
4.3 Pengolahan Data .....	42
4.3.1 Uji Validitas .....	42
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	45
4.3.3 Uji Statistik .....	46
4.3.4 Perhitungan Nilai Harapan Pelanggan .....	48
4.3.5 Nilai Aktual yang diterima pelanggan .....	49
4.3.6 Perhitungan Nilai Servqual .....	51
4.3.7 Nilai <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	52
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
5.1 Pembahasan Jawaban Responden .....	54
5.2 Pembahasan Uji Validitas .....	55
5.3 Pembahasan Uji Reliabilitas .....	55
5.4 Pembahasan Uji Statistik .....	56
5.5 Pembahasan Nilai Harapan Pelanaggan .....	56
5.6 Pembahasan Nilai Aktual yang diterima Pelanggan .....	56
5.7 Analisa Servqual .....	57
5.8 Analisa <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	59
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
6.1 Kesimpulan .....	61
6.2 Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>65</b>