

Daftar Isi

Tugas Akhir	i
Lembar Pernyataan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
BAB 1 PENDAHULUAN	11
1.1 Latar Belakang Masalah	11
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Batasan Penelitian	13
1.5 Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Konsep dan Teori	15
2.1.1 Klasifikasi Jasa	15
2.1.2 Karakteristik Jasa	17
2.1.3 Definisi Kualitas Jasa	18
2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa	18
2.1.5 Kontribusi Kualitas Terhadap Keuntungan Usaha	20
2.1.6 Kepuasan Konsumen	21
2.1.7 Pengukuran Kepuasan Konsumen	21
2.1.8 Model <i>Servqual</i> : Suatu Cara Mengukur Kualitas Pelayanan	22
2.1.9 Pengukuran <i>Servqual</i>	26
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODE PENELITIAN	34

3.1	Jenis Penelitian	34
3.2	Metode Pengumpulan Data	34
3.3	Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	34
3.3.1	Jenis dan Sumber data.....	35
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.3.3	Populasi dan sampel penelitian	37
3.3.4	Uji validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	38
3.4	Langkah - langkah penelitian	40
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		42
4.1	Pengumpulan Data	42
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	42
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	42
4.1.3	Populasi.....	42
4.1.4	Sampel.....	42
4.1.5	Kuesioner	43
4.2	Pengolahan Data.....	44
4.2.1	Uji Validitas	44
4.2.2	Uji Reliabilitas	48
4.2.3	Penyajian Data	49
4.2.4	Pengukuran <i>Servqual</i> Gap.....	49
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN		54
5.1	Analisis Data	54
5.2	Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan	57
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		58
6.1	Kesimpulan.....	58
6.2	Saran.....	60
Daftar Pustaka		61
Lampiran		63