

DAFTAR ISI

Cover.....	i
Lembar Pernyataan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Abstrak	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Kualitas.....	4
2.1.1 Definisi Kualitas	4
2.1.2 Definisi Jasa.....	4
2.1.3 Definisi Kualitas Jasa	4
2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa	5
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	7
2.2.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	8
2.2.3 Persepsi Terhadap Kualitas Jasa	9
2.2.4 Harapan / Ekspektasi Pelanggan	9
2.2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	9
2.3 SERVQUAL.....	10
2.4 Penelitian Terdahulu.....	12
BAB III METODE PENELITIAN	13
3.1 Jenis dan Sumber Data	13
3.2 Metode Pengumpulan Data	13
3.2.1 Studi Lapangan	13
3.2.2 Studi Pustaka	13
3.3 Metode Pengolahan dan Analisa Data	14
3.5 Langkah-Langkah Penelitian.....	14
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	20
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	20
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan	20
4.1.2 Bentuk dan Proses Pelayanan	21
4.1.3 Prosedur Impor PT. XYZ	23
4.2 Pengumpulan Data.....	24
4.2.1 Identifikasi Dimensi Mutu Servqual.....	24
4.2.2 Penentuan Indikator Kualitas Pelayanan	25
4.2.3 Pembentukan Kuesioner	26
4.2.4 Pembagian Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	27

4.3 Pengolahan Data	28
4.3.1 Rekapitan Kuesioner Kepuasan Pelanggan	28
4.3.2 Pengujian Kuesioner	30
4.3.3 Pengukuran Servqual	33
4.3.4 Nilai Harapan	34
BAB V ANALISI HASIL	44
5.1 Distribusi dan Persentase Persepsi Responden Terhadap Pelayanan	44
5.2 Performa Kualitas Atribut Pelayanan	44
5.3 Ranking Atribut	45
5.4 Analisis Diagram Kartesius	46
BAB VI KESIMPULAN	52
DAFTAR PUSTAKA	53

