

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.3.1. Tujuan Penelitian	4
1.3.2. Kegunaan Penelitian	4
1.4. Batasan Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Penulisan	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Konsep dan Teori.....	6
2.1.1. Pengertian Jasa.....	6
2.1.2. Kategori Bauran Jasa	6
2.1.3. Karakteristik Jasa	7
2.1.4. Mengelola Kualitas Jasa	8
2.1.5. Kepuasan Pelanggan	10
2.1.6. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.7. Mengukur Kepuasan Pelanggan	17

2.1.8. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	19
2.2. <i>Customer Satisfaction Index</i>	21
2.2.1. <i>Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)</i>	22
2.2.2. <i>Weight Factors (WF)</i>	22
2.2.3. <i>Weight Score (WS)</i>	23
2.2.4. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	23
2.3. Penelitian Terdahulu	24
2.4. Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III. METODE PENELITIAN	30
3.1. Jenis Penelitian.....	30
3.2. Jenis Data dan Informasi.....	30
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	31
3.3.1. Pengumpulan Data	31
3.3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.4. Metode Pengolahan dan Analisis Data	33
3.4.1. Metode Pengolahan Data	33
3.4.2. Uji Hipotesis	36
3.4.3. Analisa <i>Customer Satisfaction Index</i>	38
3.5. Langkah-Langkah Penelitian	39
BAB IV. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	40
4.1. Pengumpulan Data	40
4.2. Perancangan Kuesioner.....	41
4.3. Karakteristik Responden	41
4.4. Pengolahan Data	42
4.4.1. Uji Validitas	42
4.4.2. Uji Reliabilitas	44
4.4.3. Uji F	44
4.4.4. Analisis Regresi Linear Berganda	46

4.4.5. Uji CSI	46
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
5.1. Analisa Deskriptif	52
5.2. Analisa Instrumen	53
5.2.1. Uji Validitas	53
5.2.2. Uji Reliabilitas	53
5.2.3. Uji Hipotesis	53
5.2.4. Analisis Linear Berganda.....	55
5.3. <i>Customer Satisfaction</i> Index.....	57
BAB VI.KESIMPULAN DAN SARAN	58
6.1. Kesimpulan	58
6.2. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	63

