

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstrak	vi
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Sistem Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Konsep dan Teori	5
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Populasi dan Sampel	32
3.3 Jenis data dan informasi	33
3.4 Metode Pengumpulan data	35
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis data	35
3.6 Langkah-langkah Penelitian	39
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	41
4.1 Pengumpulan Data	41
4.2 Mengidentifikasi Dimensi Mutu Servqual	43

4.3 Pengolahan data dan Kuesioner	46
4.3.1 Pengukuran tingkat Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan ...	46
4.3.2 Rekapitulasi Kuesioner	46
4.3.3 Uji Validitas	49
4.3.4 Uji Reliabilitas	52
4.3.5 Pengukuran Service Quality (Servqual)	57
4.3.6 Nilai Tingkat Harapan (<i>Expectation</i>)	57
4.3.7 Nilai Tingkat Persepsi (<i>Perception</i>)	58
4.3.8 GAP Skor Servqual	59
4.3.9 Pembuatan House of Quality	60
4.3.10 Penentuan Nilai Target.....	60
4.3.11 Penentuan Rasio Perbaikan	61
4.3.12 Menentukan Bobot Atribut Jasa	61
4.3.13 Normalisasi Bobot	62
4.3.14 Penentuan Technical Correlation	64
4.3.15 Penentuan Arah Perbaikan dan target	67
4.3.16 Gambar <i>House of Quality</i>	68
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	69
5.1 Karakteristik Responden	69
5.2 Distribusi data persentase Tingkat Persepsi Pelanggan	69
5.3 Skor Servqual	70
5.4 Analisis <i>House of Quality</i> (HOQ)	72
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	81
6.1 Kesimpulan	81
6.2 Saran	82
DAFTAR KEPUSTAKAAN	83
Lampiran	