

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	1
1.1.1 Sejarah Samsat Keliling	1
1.1.2 Logo Samsat Keliling.....	3
1.1.3 Visi dan Misi Samsat Keliling	4
1.2 LATAR BELAKANG MASALAH.....	4
1.3 PERUMUSAN MASALAH	9
1.4 TUJUAN PENELITIAN.....	10
1.5 KEGUNAAN PENELITIAN.....	10
1.6 SISTEMATIKA PENULUSAN	11
(Halaman sengaja dikosongkan)	12
BAB II TINJUAN PUSTAKA	13
2.1 Tinjauan Teori.....	13
2.1.1 Pengertian Jasa.....	13
2.1.2 Karakteristik Jasa	14
2.1.3 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	16
2.1.4 Dimensi kualitas Pelayanan Publik.....	21
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	24
2.1.6 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	31

2.2	Penelitian Terdahulu	32
2.2.1	Skripsi	32
2.2.2	Jurnal Nasional.....	36
2.2.3	Jurnal Internasional.....	41
2.3	Kerangka Pemikiran.....	46
2.4	Ruang Lingkup Penelitian.....	49
	(Halaman sengaja dikosongkan)	50
BAB III METODE PENELITIAN		51
3.1	Jenis Penelitian.....	51
3.2	Variabel Operasional.....	51
3.3	Tahapan Penelitian.....	55
3.4	Populasi dan Sampel	55
3.4.1	Populasi.....	55
3.4.2	Sampel.....	56
3.5	Pengumpulan Data	57
3.5.1	Data Primer	57
3.5.2	Data Sekunder	58
3.6	Teknik pengumpulan data.....	58
3.7	Skala Pengukuran.....	59
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas	60
3.8.1	Uji Validitas	60
3.8.2	Reliabilitas	65
3.9	Metode Analisis Data.....	66
3.9.1	Analisis Deskriptif	66
3.9.2	Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan.....	68
3.9.3	<i>Importance Performance Analysis</i>	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		71
4.1	Karakteristik Responden	71
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	72
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	73
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
4.2	Hasil Penelitian	75

4.2.1	Tingkat Kepentingan/Harapan Konsumen atas Kualitas Pelayanan	75
4.2.2	Hasil Tingkat Kepentingan/Harapan Konsumen atas Kualitas Pelayanan	94
4.2.3	Tingkat Kinerja/Persepsi Konsumen atas Kualitas Pelayanan.....	95
4.2.4	Hasil Tingkat Kinerja/Persepsi Konsumen atas Kualitas Pelayanan	114
4.3	Analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IPK).....	116
4.4	Importance Peerformance Analysis (IPA)	120
4.4.1	Dimensi Kualitas Pelayanan pada Diagram Kartesius.....	124
4.4.2	Atribut Kuadran pada Diagram Kartesius.....	127
4.5	Indikator yang Harus Diperbaiki untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen atas Kualitas Pelayanan.....	133
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		137
5.1	Kesimpulan	137
5.2	Saran	139
5.2.1	Saran untuk Samsat Keliling Kota Bogor	139
5.2.2	Saran untuk peneliti selanjutnya	139
DAFTAR PUSTAKA		141