

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAM PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Konsep Jasa	11
2.1.2 Konsep Kualitas	13
2.1.2.1 Definisi dan Perspektif kualitas	13
2.1.2.2 Manfaat Kualitas	14
2.1.3 Konsep Pelayanan	15
2.1.4 Konsep Kualitas Pelayanan	16
2.1.4.1 Definisi Kualitas Pelayanan	16
2.1.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	18
2.1.6 Manfaat Kepuasan Pelanggan	19

2.1.7	Konsep Kepuasan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan	20
2.1.8	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	21
2.1.9	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.2	Penelitian Terdahulu	23
2.3	Kerangka Pemikiran	37
2.4	Ruang Lingkup Penelitian	39
2.5.1	Batasan Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN		39
3.1	Jenis Penelitian	41
3.2	Variabel Operasional	41
3.3	Tahapan Penelitian	45
3.4	Populasi dan Sampel	46
3.4.1	Populasi	46
3.4.2	Sampel	46
3.4.3	Skala Pengukuran	47
3.5	Pengumpulan Data	48
3.5.1	Sumber Data	48
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	48
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	50
3.6.1	Uji Validitas	50
3.6.2	Uji Reliabilitas	53
3.7	Teknik Analisis Data	55
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif	55
3.7.2	Indeks Kepuasan Konsumen	56
3.7.3	Importance Performance Analysis	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		59
4.1	Karakteristik Responden	59
4.1.1	Jenis Kelamin	59
4.1.2	Usia Responden	60

4.2 Hasil Penelitian	61
4.2.1 Analisis Deskriptif Harapan	61
4.2.2 Analisis Deskriptif Kinerja	76
4.2.3 Indeks Kepuasan Konsumen	93
4.2.4 Importance Performance Analysis	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran	105
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	105
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	106
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	112

