

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah.....	4
1.4 Pertanyaan Penelitian	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.8 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	8
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	8
2.1.1 Jasa	8
2.1.2 Kualitas Jasa	8
2.1.3 Dimensi Kualitas Jasa	9
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.5 <i>Importance Performance Analysis</i>	11
2.1.7 Penelitian Terdahulu	11

2.2 Kerangka Pemikiran	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Karakteristik Penelitian	19
3.2 Alat Pengumpulan Data	19
3.2.1 Skala Pengukuran	19
3.2.2 Variabel Operasional	21
3.3 Tahapan Pelaksanaan Penelitian	22
3.4 Populasi dan Sampel	22
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	24
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	24
3.6.1 Uji Validitas	24
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	25
3.6.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	26
3.7 Teknik Analisis Data	27
3.7.1 <i>Importance Performance Analysis</i>	27
3.7.2 <i>Customer Satisfaction Index</i>	29
	31
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Analisis Deskriptif.....	31
4.1.1 Data Responden.....	31
4.1.2 Tanggapan Responden	35
4.1.2.1 Kepentingan	35
4.1.2.2 Kinerja	43
4.2 <i>Importance Performance Analysis</i>	52
4.2.1 Analisis GAP	53
4.2.2 Pemetaan Dimensi <i>Service Quality</i> dengan menggunakan diagram kartesius.....	55
4.2.3 <i>Customer Satisfaction Index</i>	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Hal
1.1.	Layanan Yang Diberikan Oleh Masing Masing <i>Shuttle Travel</i>	3
2.1	Indikator Dimensi kualitas Jasa	10
2.2.	Perbandingan Penelitian terdahulu dengan penelitian ini	16
3.1.	Skor Skala Likert	20
3.2.	Skor Skala Likert Menurut Arikunto	20
3.3.	Variabel Operasional	21
3.6.3.	Tabel Hasil uji validitas dan reliabilitas	26
4.1.1.	Tabel data berdasarkan jenis kelamin	31
4.1.2.	Data Responden berdasarkan umur	32
4.1.3.	Data responden Berdasarkan pekerjaan	33
4.1.4.	Data Responden berdasarkan pendapatan/bulan	34
4.1.5.	Rekap tingkat kepentingan/harapan responden keseluruhan dimensi	35
4.1.6.	Tanggapan Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Mengenai Dimensi Keandalan	36
4.1.7.	Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Mengenai Dimensi Responsivitas	38
4.1.8.	Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Mengenai Dimensi Jaminan	39
4.1.9.	Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Mengenai Dimensi Empati	41
4.1.10.	Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Mengenai Dimensi Wujud	42
4.1.11.	Rekap Tanggapan Responden Mengenai Kinerja	43
4.1.12.	Tanggapan responden Menegenai Kinerja Dimensi Keandalan	45
4.1.13.	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Dimensi Responsivitas	46
4.1.14.	Tanggapan responden mengenai Kinerja Dimensi Jaminan	48
4.1.15.	Tanggapan responden mengenai Kinerja Dimensi Empati	49
4.1.16.	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Dimensi Wujud	51
4.2.1.	Perhitungan GAP per-Atribut Dimensi Service Quality	53
4.2.2	Perhitungan Gap Masing-masing Dimensi Service Quality	55
4.2.3	Kuadran I	57
4.2.4	Kuadran II	58
4.2.5	Kuadran III	59
4.2.6	Kuadran IV	60
4.2.7	Customer Satisfaction Index	61

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
1.1	Logo MGO premium Shuttle	2
2.1	Kerangka Pemikiran	18
3.1	Tahapan Pelaksanaan Penelitian	22
3.2	Importance Performance Analysis	27
4.1.1	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.1.2	Gambaran Responden Berdasarkan Umur	32
4.1.3	Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
4.1.4	Gambaran responden berdasarkan Pendapatan / Bulan	34
4.1.5	Garis Kontinum Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Secara Keseluruhan	36
4.1.6	Garis Kontinum Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Dimensi Keandalan	37
4.1.7	Garis Kontinum Tingkat Kepentingan/Harapan Dimensi Responsivitas	39
4.1.8	Garis Kontinum Tingkat Kepentingan/Harapan Dimensi Jaminan	40
4.1.9	Garis Kontinum Tingkat Kepentingan/Harapan Dimensi Empati	42
4.1.10	Garis Kontinum Tingkat Kepentingan/Harapan Dimensi Wujud	43
4.1.11	Garis Kontinum Kinerja Keseluruhan Dimensi	44
4.1.12	Garis Kontinum Kinerja Dimensi Keandalan	46
4.1.13	Garis Kontinum Kinerja Dimensi Responsivitas	47
4.1.14	Garis Kontinum Kinerja Dimensi Jaminan	49
4.1.15	Garis Kontinum Kinerja Dimensi Empati	50
4.1.16	Garis Kontinum Dimensi Wujud	52
4.2.1	Diagram Kartesius	56