

## DAFTAR ISI

<b>COVER DALAM</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Sekilas Tentang Nethost.....	1
1.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan Nethost .....	4
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	5
1.3 Perumusan Masalah .....	11
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	11
1.5 Tujuan Penelitian .....	12
1.6 Manfaat Penelitian .....	12
1.6.1 Aspek Teoritis.....	12
1.6.2 Aspek Praktis.....	12
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	12
1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian.....	12
1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian.....	12
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	12
BAB I Pendahuluan .....	12

BAB II Tinjauan Pustaka dan Ruang Lingkup .....	13
BAB III Metode Penelitian .....	13
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	13
BAB V Kesimpulan dan Saran .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN RUANG LINGKUP .....</b>	<b>13</b>
2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian .....	15
2.1.1 Definisi Jasa .....	15
2.1.2 Karakteristik Jasa .....	15
2.1.3 Klasifikasi Jasa .....	16
2.1.4 Kualitas Jasa .....	18
2.1.5 Dimensi Kualitas Jasa .....	19
2.1.6 Kepuasan Pelanggan .....	20
2.2. Penelitian Terdahulu .....	20
2.3. Kerangka Pemikiran .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Karakteristik Penelitian .....	27
3.2 Alat Pengumpulan Data .....	28
3.3 Tahapan Penelitian .....	31
3.4 Populasi dan Sampel .....	31
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	32
3.6 Validitas dan Reabilitas .....	33
3.6.1 Validitas .....	33
3.6.2 Reliabilitas .....	35
3.7 Teknik Analisis Data .....	36
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	36
3.7.2 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	38
3.7.3 Analisis GAP .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Analisis Karakteristik Responden .....	43
4.1.1 Jenis Kelamin .....	43
4.1.2 Umur Responden .....	44

4.1.3 Pekerjaan Responden .....	44
4.1.4 Pendapatan Responden.....	45
4.2 Analisis Deskriptif Persepsi Mengenai Kualitas Jasa Pelayanan .....	46
4.2.1 Persepsi Mengenai Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	46
4.2.1.1 Reapitulasi Persepsi Mengenai Keandalan .....	50
4.2.2 Persepsi Mengenai Responsivitas .....	51
4.2.2.1 Rekapitulasi Mengenai Responsivitas.....	54
4.2.3 Persepsi Mengenai Jaminan .....	55
4.2.3.1 Rekapitulasi Mengenai Jaminan.....	57
4.2.4 Persepsi Mengenai Empati .....	58
4.2.4.1 Rekapitulasi Mengenai Empati .....	61
4.2.5 Persepsi Mengenai Wujud.....	63
4.2.5.1 Rekapitulasi Mengenai Wujud .....	65
4.2.6 Rekapitulasi Kualitas Jasa Pelayanan.....	67
4.3 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> .....	68
4.2.1 Analisis GAP .....	68
4.2.2 Pemetaan Diagram Kartesius .....	71
4.4 Pembahasan.....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	79
5.2 Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>81</b>

## LAMPIRAN

Kuisisioner

Jawaban Responden

