

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan .....	5
1.4 Manfaat .....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Pengertian Jasa .....	7
2.2 Pengertian dan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	10
2.4 Profil Suroboyo Carnival Night Market.....	11
2.5 Statistika Deskriptif.....	12

2.6	Uji Validitas .....	12
2.7	Uji Reliabilitas .....	13
2.8	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	14
2.9	Analisis Faktor .....	17
2.10	Analisis Gap .....	23
2.11	Analisis Biplot.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....		30
3.1.	Sumber Data.....	30
3.2.	Metode Pengambilan Sampel.....	30
3.3.	Variabel Penelitian .....	31
3.4.	Langkah-langkah Penelitian.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		40
4.1	Karakteristik Pengunjung SCNM .....	40
4.2	Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Pelayanan SCNM Berdasarkan Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) ..	48
4.3	Pengelompokan Faktor-faktor yang Berkaitan dengan Kepuasan Pelayanan Pengunjung SCNM Berdasarkan Analisis Faktor dan GAP.....	50
4.4	Analisis Kepuasan Pelayanan Pengunjung SCNM terhadap jenis tiket masuk dan usia Berdasarkan Biplot.....	70
BAB V PENUTUP.....		78
5.1	Kesimpulan .....	78
5.2	Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Tingkat Reliabilitas Nilai Alpha.....	14
2.2	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	15
3.1	Variabel Demografi Pengunjung.....	31
3.2	Variabel Karakteristik Perilaku Pengunjung.....	32
4.1	Rincian Responden Pengunjung SCNM yang Telah Disurvey .....	40
4.2	Rincian Responden Pengunjung SCNM Berdasarkan Kategori Tiket Masuk.....	41
4.3	Hasil Perhitungan <i>Customer Satifcation Index (CSI)</i> .....	48
4.4	Nilai Eigen Pembentukan Jumlah Faktor .....	53
4.5	Nilai Loading Faktor Setelah Rotasi .....	54
4.6	Nama Faktor .....	57
4.7	Persentase Skala Jawaban Kepuasan Pelayanan SCNM .....	59
4.8	Posisi Dimensi Faktor Fasilitas dan Tiket .....	61
4.9	Posisi Dimensi Faktor Profesional Pengelola.....	62
4.10	Posisi Dimensi Faktor Pelayanan Petugas.....	64
4.11	Posisi Dimensi Faktor Kondisi Area .....	65
4.12	Posisi Dimensi Faktor Keterampilan Petugas .....	66
4.13	Posisi Dimensi Faktor Prosedur Pelayanan .....	67
4.14	Posisi Dimensi Faktor Kenyamanan Kunjungan.....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Judul Lampiran</b>
1	Kuesioner Penelitian
2	Data Penelitian
3	Hasil Uji Validasi
4	Hasil Uji Reliabilitas
5	Hasil Pemeriksaan Kecukupan Data (KMO) dan Bartlett's (PCA)
6	Hasil Analisis Faktor (Metode PCA)
7	Hasil Analisis Biplot

