

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pernyataan Orisinalitas Skripsi.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Abstraksi.....	vi
<i>Abstract</i>	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penelitian	7

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Kualitas	9
2.1.1 Perbaikan Kualitas	9

2.2	Kualitas Layanan Jasa	10
2.2.1	Definisi Kualitas Layanan Jasa	10
2.2.2	Dimensi Kualitas Layanan Jasa	11
2.2.3	Persepsi Pelanggan	12
2.2.4	Harapan Pelanggan.....	12
2.2.5	<i>Gap Service Quality</i>	13
2.3	<i>Importance performance Analysis</i>	14
2.4	<i>Potential Gain In Customer Value</i>	17
2.5	Penelitian sebelumnya.....	19
2.6	Kerangka berpikir.....	22
 BAB 3 METODE PENELITIAN		
3.1	Pendekatan Penelitian	23
3.2	Batasan Penelitian	23
3.3	Identifikasi Variabel	24
3.4	Definisi Operasional	24
3.5	Komponen Desain Penelitian.....	27
3.5.1	Pertanyaan Penelitian.....	27
3.5.2	Unit Analisis	28
3.5.3	Logika Pengaitan antara Data dengan Permasalahan Penelitian	28
3.5.4	Kriteria untuk Menginterpretasikan Temuan.....	31
3.6	Jenis Penelitian dan Sumber Data	31
3.7	Prosedur Pengumpulan Data.....	32

3.8	Prosedur Penentuan Sampel.....	37
3.9	Teknik Analisis	38
3.10	Tahapan Analisis	40

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan	42
4.1.1	Visi dan Misi PT. X	42
4.1.2	Struktur Organisasi	43
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	44
4.2.1	Data Identifikasi Responden	44
4.2.1.1	Jenis Kelamin	44
4.2.1.2	Usia	45
4.2.1.3	Pekerjaan	46
4.2.1.4	Jumlah Kedatangan	47
4.3	Validitas dan Reliabilitas	48
4.3.1	Uji Validitas	48
4.3.2	Uji Reliabilitas	49
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	50
4.4.1	Pengolahan dan Analisis Data	50
4.4.2	Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	58
4.4.3	Analisa <i>Potential Gain In Customer Value</i>	62
4.4.4	Analisa Berdasarkan Kuadran I IPA.....	64

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	67
5.2 Saran	68

Daftar Pustaka

Lampiran



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Logika Pengaitan antara Data dengan Permasalahan Penelitian	29
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kedatangan.....	47
4.5. Hasil Uji Validitas Kepentingan dan Kinerja	49
4.6. Hasil Uji Reliabilitas.....	50
4.7. Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja	51
4.8. Gap 9 Atribut Kualitas Pelayanan Terbesar	56
4.9. Indeks <i>Potential Gain In Customer Value</i>	63
4.10. Prioritas Perbaikan pada Kuadran I.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. <i>Framework</i> IPA	16
2.2. Kerangka Berpikir	22
4.1. Struktur Organisasi PT. X.....	43
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kedatangan	48
4.6. <i>Importance Performance Analysis</i>	59

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	Hasil Perhitungan SPSS
LAMPIRAN II	Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN III	Hasil Wawancara

