

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN KTM	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Tugas Akhir	5
1.4 Manfaat Tugas Akhir	5
1.4.1 Bagi Perusahaan.....	5
1.4.2 Bagi Penulis	6
1.4.3 Bagi Pembaca.....	6
1.5 Rencana Tugas Akhir.....	6
1.5.1 Subyek Penulisan	6
1.5.2 Obyek Penulisan	6
1.5.3 Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan dan Penelitian Tugas Akhir	7
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur	8
2.2 Visi dan Misi Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur.....	10
2.3 Struktur Organisasi Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur	11
2.4 Jasa Layanan Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur	12
BAB III PEMBAHASAN	
3.1 Landasan Teori.....	15
3.1.1 Pemasaran Jasa.....	15
3.1.2 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	16

3.2 Metode Penelitian.....	17
3.2.1 Pendekatan Penelitian	17
3.2.2 Sumber Data.....	18
3.2.3 Metode Pengumpulan Data.....	18
3.2.4 Populasi dan Sampel	19
3.2.5 Teknik <i>Sampling</i>	20
3.2.6 Alat Pengukur Atribut.....	21
3.3 Analisa dan Pembahasan.....	22
3.3.1 Data Responden	22
3.3.1.1 Jenis Kelamin	22
3.3.1.2 Usia.....	23
3.3.1.3 Jenis Pekerjaan	24
3.3.1.4 Domisili Kota	24
3.3.2 Hasil Tabulasi Data Berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Cooperative Trading House (CTH)</i>	25
3.3.2.1 Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	25
3.3.2.2 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	28
3.3.2.3 Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)	31
3.3.2.4 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	33
3.3.2.5 Dimensi Perhatian (<i>Emphaty</i>).....	34
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan	37
4.2 Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Praktik Kerja Lapangan dan Penelitian Tugas Akhir 7
Tabel 3.1 Skala *Likert* 21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur.....	12
Gambar 3.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	22
Gambar 3.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	23
Gambar 3.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	24
Gambar 3.4 Data Responden Berdasarkan Domisili Kota	25
Gambar 3.5 Tabulasi Data Bukti fisik (<i>Tangible</i>).....	26
Gambar 3.6 Tabulasi Data Keandalan (<i>Reliability</i>)	29
Gambar 3.7 Tabulasi Data Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)	31
Gambar 3.8 Tabulasi Data Jaminan (<i>Assurance</i>).....	33
Gambar 3.9 Tabulasi Data Perhatian (<i>Emphaty</i>).....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Praktik Kerja Lapangan	49
Lampiran 2 Kartu Konsultasi Tugas Akhir	50
Lampiran 3 Buku Harian Praktik Kerja Lapangan	52
Lampiran 4 Hasil Penilaian Praktik Kerja Lapangan.....	53
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Praktik Kerja Lapangan.....	54
Lampiran 6 Dokumentasi	55
Lampiran 7 Jumlah Wisatawan Jawa Timur	56
Lampiran 8 Survei Kepuasan Pelanggan <i>Cooperative Trading House</i> (CTH).....	57
Lampiran 9 Hasil Respon Survei Kepuasan Pelanggan <i>Cooperative Trading House</i> (CTH)	67