

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Manajemen Kualitas	8
2.1.1.1 Manajemen Kualitas Jasa.....	9
2.1.1.2 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	10
2.1.2 <i>Best Worst Method</i>	12
2.1.3 Diagram <i>Fishbone</i>	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 <i>Research Question</i>	19
2.4 Kerangka Berpikir	21
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Pendekatan Penelitian.....	22

3.2 Ruang Lingkup Penelitian	22
3.3 Sumber Data	23
3.4 Prosedur Pengumpulan Data.....	24
3.6 Teknik Analisis Data.....	26
3.7 Tahapan Penelitian	27
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	30
4.1.1 Profil Mal Pelayanan Publik Sidoarjo	30
4.1.2 Struktur Organisasi Mal Pelayanan Publik Sidoarjo	31
4.2 Hasil Studi Lapangan	34
4.2.1 Karakteristik Responden.....	34
4.2.2 Proses Analisis Best Worst Method	36
4.2.3 Hasil Analisis <i>Best Worst Method</i>	40
4.2.4 Two Step Cluster Analysis.....	44
4.2.5 Diagram <i>Fishbone</i>	45
4.3 Pembahasan	46
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2.2	<i>Research Question</i>	20
Tabel 4.1	Banyaknya pengunjung yang memilih kriteria “Paling Penting” dan “Penting” pada Kriteria Utama	37
Tabel 4.2	Banyaknya pengunjung yang memilih kriteria “paling penting” dan “penting” pada kriteria pendukung “Bukti Fisik”	37
Tabel 4.3	Banyaknya pengunjung yang memilih kriteria “paling penting” dan “penting” pada kriteria pendukung “Keandalan”	38
Tabel 4.4	Banyaknya pengunjung yang memilih kriteria “paling penting” dan “penting” pada kriteria pendukung “Ketanggapan”	38
Tabel 4.5	Banyaknya pengunjung yang memilih kriteria “paling penting” dan “penting” pada kriteria pendukung “Jaminan”	39
Tabel 4.6	Banyaknya pengunjung yang memilih kriteria “paling penting” dan “penting” pada kriteria pendukung “Empati”	39
Tabel 4.7	Hasil Bobot Kriteria Utama	40
Tabel 4.8	Hasil Perhitungan Bobot Global Pada Kriteria Pendukung	41
Tabel 4.9	<i>Two Step Cluster Analysis</i>	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Hubungan antara MCDM,MODM dan MADM.....	13
Gambar 2.2	WoS Database <i>Best Worst Method</i>	15
Gambar 2.3	Contoh Diagram Fishbone	17
Gambar 3.1	Alur Tahapan Penelitian	29
Gambar 4.1	Struktur Organisasi MPP Sidoarjo.....	32
Gambar 4.2	Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	35
Gambar 4.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	35
Gambar 4.4	Kontribusi Pengunjung Pada Setiap <i>Booth</i>	36
Gambar 4.5	Hasil Perhitungan Bobot Pada Kriteria Utama	44
Gambar 4.6	Perhitungan Bobot Global Pada Kriteria Pendukung	46
Gambar 4.7	Diagram Fishbone.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	KUISIONER
LAMPIRAN II	LAYANAN PADA MPP
LAMPIRAN III	DATA PENGUNJUNG MPP
LAMPIRAN IV	HASIL STUDI LAPANGAN
LAMPIRAN V	HASIL OLAH DATA
LAMPIRAN VI	GRAFIK HASIL PENGOLAHAN BOBOT PADA KRITERIA PENDUKUNG
LAMPIRAN VII	DIAGRAM FISHBONE
LAMPIRAN VIII	TRANSKRIP WAWANCARA
LAMPIRAN IX	SURAT IZIN PENELITIAN
LAMPIRAN X	DOKUMENTASI