

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Pengertian Jasa.....	16
2.2.2 Pelayanan .....	16
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.4 Kepuasan Pelanggan .....	20
2.3. <i>Metode Servqual</i> .....	24
2.4. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	26
2.5 Kerangka Berfikir.....	29
BAB III. METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	31
3.2 Jenis Penelitian.....	31
3.3 Teknik Penarikan Sampel .....	31

3.4 Teknik Sampling.....	32
3.5 Teknik Analisis Data.....	36
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.7 Operasional Variabel.....	40
3.5.1 Variabel Independen.....	41
3.5.2 Variabel Dependen.....	41
3.8 Jadwal Penelitian.....	43
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>44</b>
4.1 Sejarah dan Profil.....	44
4.2 Visi dan Misi.....	45
4.3 Struktur Organisasi.....	46
<b>BAB V HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>48</b>
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	48
5.2 Analisis Data.....	50
5.2.1 Hasil Uji validitas.....	50
5.2.2 Hasil Uji Reabilitas.....	53
5.3 Analisis Perhitungan Serqual.....	54
5.3.1 Analisis GAP.....	54
5.3 Analisis IPA.....	60
<b>BAB VI KESIMPULAN.....</b>	<b>72</b>
6.1 Kesimpulan.....	72
6.2 Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian Skripsi 2022-2023 .....	43
5.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
5.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	49
5.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	49
5.4 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendapatan .....	50
5.5 Uji Validitas Ekspektasi.....	51
5.6 Uji Validitas Persepsi.....	52
5.7 Uji Reabilitas.....	53
5.8 Dimensi Tangible .....	54
5.9 Dimensi Reliability .....	55
5.10 Dimensi Responsiveness.....	56
5.11 Dimensi Assurance.....	57
5.12 Dimensi Emphaty.....	59
5.13 Tingkat Kepuasan.....	61
5.14 Tingkat Kesesuaian .....	62
5.15 Nilai Rataan.....	63
5.16 Atribut Prioritas Kuadran I.....	67
5.17 Atribut Prioritas Kuadran II .....	68
5.18 Atribut Prioritas Kuadran III.....	69
5.19 Atribut Prioritas Kuadran IV .....	70

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Berfikir.....	30
4.1 Struktur Organisasi.....	46
5.1 Hasil Diagram Kertesius .....	65

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian .....	79
2. Hasil Kuesioner .....	82
3. Hasil Uji Validitas .....	90
4. Hasil Uji Reliabilitas .....	98
5. Tabel R .....	100
6. Dokumentasi .....	101