

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASIKARYA ILMIAH.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
 Kata Pengantar	 vii
Abstrak.....	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Permasalahan	3
1.3. Maksud Dan Tujuan	4
1.4. Metode Penelitian	4
1.5. Ruang Lingkup	5
1.6 Hipotesis	5
 BAB II LANDASAN TEORI	 6
2.1. Tinjauan Pustaka.....	6
2.2. Penelitian Terkait.....	11
2.3. Tinjauan Organisasi atau Objek Penelitian.....	12
 BAB III METODELOGI PENELITIAN	 16
3.1. Tahapan Penelitian.....	16
3.2. Instrument Penelitian	18
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	21
3.4. Metode Analisis Data.....	21
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 27
4.1. Deskripsi Data Penelitian.....	27
4.1.1. Gambaran Umum Responden.....	27
4.2. Hasil Uji Instrument Penelitian	31
4.2.1. Uji Validitas Data Responden	31
4.2.2. Uji Reliabilitas Data Responden.....	52
4.3. Pengolahan Data Servqual	57
4.3.1. Perhitungan Frekuensi Jawaban Kuesioner	57
4.3.2. Perhitungan Pembobotan dan Rata-Rata Jawaban	64
4.3.3. Perhitungan Nilai GAP Kepuasan Pelanggan	67
4.3.4. Perhitungan Nilai Servqual Per Dimensi.....	69
4.3.5. Menentukan Servqual Score Untuk Setiap Variabel	71
4.4. Hasil Hipotesis	72
 BAB V PENUTUP	 73

5.1. Kesimpulan.....	73
5.2. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN
SURAT KETERANGAN RISET
LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II. 1 Struktur Organisasi	13
Gambar III.1 Skema Tahapan Penelitian	16



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel II.1 Skala Likert.....	9
Tabel III.1 Kisi-Kisi Variabel Penelitian	20
Tabel III.2 Skala Likert pada Harapan atau Ekspektasi	23
Tabel III.3 Skala Likert pada Kinerja atau Persepsi.....	24
Tabel IV.1 Deskripsi Usia Responden	28
Tabel IV.2 Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	29
Tabel IV.3 Deskripsi Pendidikan Responden	29
Tabel IV.4 Deskripsi Pekerjaan Responden.....	30
Tabel IV.5 Deskripsi Berapa Kali Berkunjung	30
Tabel IV.6 Descriptive Statistics Tangible Ekspektasi	32
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Olah data SPSS Tangible Ekspektasi.....	33
Tabel IV.8 Rangkuman Uji Validitas Tangible Ekspektasi	34
Tabel IV.9 Descriptive Statistics Reliability Ekspektasi.....	34
Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas Olah data SPSS Reliability Ekspektasi	35
Tabel IV.11 Rangkuman Uji Validitas Reliability Ekspektasi.....	36
Tabel IV.12 Descriptive Statistics Responsiveness Ekspektasi	36
Tabel IV.13 Hasil Uji Validitas Olah data SPSS Responsiveness Ekspektasi ...	37
Tabel IV.14 Rangkuman Uji Validitas Responsiveness Ekspektasi	38
Tabel IV.15 Descriptive Statistics Assurance Ekspektasi.....	38
Tabel IV.16 Hasil Uji Validitas Olah data SPSS Assurance Ekspektasi	39
Tabel IV.17 Rangkuman Uji Validitas Assurance Ekspektasi.....	40
Tabel IV.18 Descriptive Statistics Emphathy Ekspektasi	40
Tabel IV.19 Hasil Uji Validitas Olah data SPSS Empathy Ekspektasi.....	41
Tabel IV.20 Rangkuman Uji Validitas Empathy Ekspektasi	42
Tabel IV.21 Descriptive Statistics Tangible Persepsi	42
Tabel IV.22 Hasil Uji Validitas olah data SPSS Tangible Persepsi.....	43
Tabel IV.23 Rangkuman Uji Validitas Tangible Persepsi	44
Tabel IV.24 Descriptive Statistics Reliability Persepsi.....	44
Tabel IV.25 Hasil Uji Validitas olah data SPSS Reliability Persepsi	45
Tabel IV.26 Rangkuman Uji Validitas Reliability Persepsi.....	46
Tabel IV.27 Descriptive Statistics Responsiveness Persepsi	46
Tabel IV.28 Hasil Uji Validitas olah data SPSS Responsiveness Persepsi.....	47
Tabel IV.29 Rangkuman Uji Validitas Responsiveness Persepsi	48
Tabel IV.30 Descriptive Statistics Assurance Persepsi.....	48
Tabel IV.31 Hasil Uji Validitas kinerja olah data SPSS Assurance Persepsi	49
Tabel IV.32 Rangkuman Uji Validitas Assurance Persepsi.....	50
Tabel IV.33 Descriptive Statistics Empathy Persepsi	50
Tabel IV.34 Hasil Uji Validitas olah data SPSS Empathy Persepsi	51
Tabel IV.35 Rangkuman Uji Validitas Emphathy Persepsi	52
Tabel IV.36 Analisa Perhitungan untuk Reliabilitas Pertanyaan Ekspektasi.....	53
Tabel IV.37 Hasil Uji Reliabilitas Data Responden Variabel Ekspektasi.....	53
Tabel IV.38 Item Total Statistics Variabel Harapan Ekspektasi.....	54

Tabel IV.39 Analisa Perhitungan Untuk Reliabilitas Item pertanyaan Persepsi	55
Tabel IV.40 Hasil Uji Reliabilitas Data Responden Kinerja atau Persepsi.....	55
Tabel IV.41 Item Total Statistics Variabel Kinerja atau Persepsi.....	56
Tabel IV.42 Rangkuman Uji Reliabilitas kuesioner Ekspektasi dan Persepsi	57
Tabel IV.43 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Tangible Ekspektasi	57
Tabel IV.44 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Reliability Ekspektasi	58
Tabel IV.45 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responsiveness Ekspektasi	58
Tabel IV.46 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Assurance Ekspektasi..	59
Tabel IV.47 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Empathy Ekspektasi	60
Tabel IV.48 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Tangible Persepsi	61
Tabel IV.49 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Reliability Persepsi.....	61
Tabel IV.50 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responsiveness Persepsi	62
Tabel IV.51 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Assurance Persepsi.....	62
Tabel IV.52 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Empathy Persepsi	63
Tabel IV.53 Nilai Bobot dan Rata-rata Variabel Kualitas Ekspektasi	65
Tabel IV.54 Nilai Bobot dan Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan Persepsi ..	66
Tabel IV.55 Nilai Rata-rata dan Nilai Gap Ekspektasi dan Persepsi	68
Tabel IV.56 Nilai rata-rata per dimensi Jawaban Pelayanan (GAP).....	70
Tabel IV.57 Hasil Servqual Score berdasarkan Lima Dimensi	71



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A.1 Kuesioner Penelitian	78

