

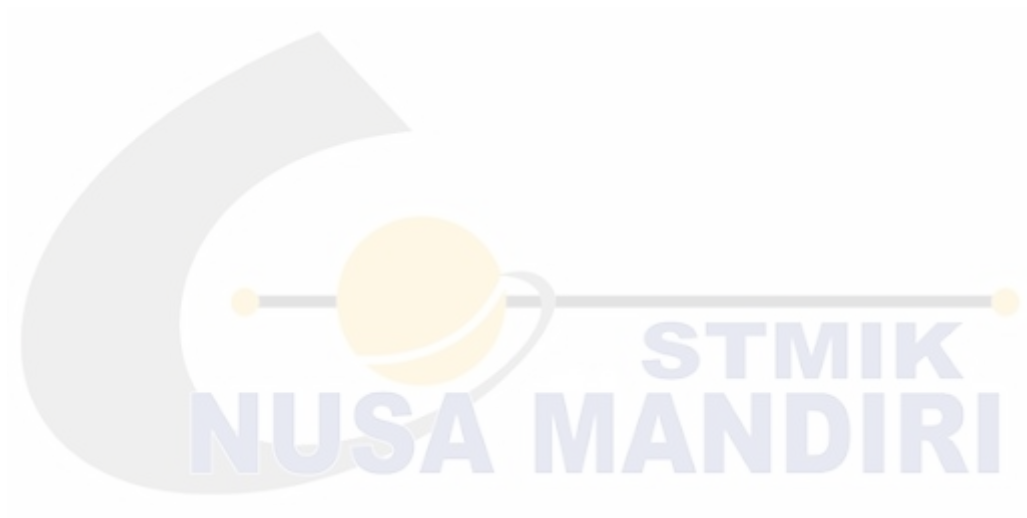
DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Maksud dan Tujuan.....	3
1.4. Metode Penelitian.....	3
1.4.1. Teknik Pengumpulan data.....	4
1.5. Ruang Lingkup.....	4
1.6. Hipotesis.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1. Tinjauan Pustaka.....	6
2.1.1. Definisi Jasa.....	7
2.1.2. Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.3. Kualitas Layanan.....	9
2.1.4. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.5. Logika <i>Fuzzy</i>	10
2.1.6. Populasi.....	16
2.1.7. Sampel.....	16
2.1.8. Teknik Sampling.....	17
2.1.9. <i>Software</i> Pendukung.....	17
2.2. Penelitian Terkait.....	18

2.3.	Tinjauan Perusahaan.....	18
2.3.1.	Sejarah PT. Denar Pesona.....	18
2.3.2.	Struktur Organisasi dan Fungsi.....	20
BAB III	METODE PENELITIAN.....	23
3.1.	Tahapan Penelitian.....	23
3.2.	Instrument Penelitian.....	27
3.2.1.	Variabel Penelitian.....	31
3.3.	Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel Penelitian....	32
3.3.1.	Metode Pengumpulan Data.....	32
3.3.2.	Populasi dan Sampel.....	34
3.3.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.4.	Metode Analisis Data.....	35
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1.	Gambaran Umum Responden.....	36
4.2.	Pengolahan Data.....	37
4.2.1.	Uji Validitas Data Persepsi.....	37
4.2.2.	Uji Reliabilitas Instrumen.....	78
4.2.3.	perhitungan pembobotan dan rata-rata jawaban kuesioner kepuasan pelanggan Denar Pesona Travel.....	89
4.3.	Uji Validitas Harapan.....	97
4.3.1.	Uji Reliabilitas Instrumen.....	137
4.4.	Pengolahan Data <i>Fuzzyfikasi</i>	148
4.4.1.	Hasil Rekapitulasi Skor.....	148
4.4.2.	Penentuan <i>Fuzzy Set</i>	150
4.4.3.	<i>Fuzzyfikasi</i>	152
4.4.4.	<i>Defuzzyfikasi</i>	156
4.4.5.	Nilai Gap Variabel Pertanyaan dan Antar Dimensi.....	158
BAB V	PENUTUP.....	206
5.1.	Kesimpulan.....	206
5.2.	Saran.....	207
	DAFTAR PUSTAKA.....	160
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	161
	LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN.....	162
	SURAT KETERANGAN RISET.....	164
	LAMPIRAN.....	165
A.1	Lampiran Kuesioner.....	165
A.2.	Lampiran siup.....	170

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1. Tahapan Penelitian.....	23
---------------------------------------	----



DAFTAR GRAFIK

Grafik IV.1 Grafik Persepsi dengan Harapan.....	160
Grafik IV.2 Hasil Grafik Per-Dimensi.....	160



DAFTAR TABEL

Tabel II.1. Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan.....	7
Tabel III.1.Uji Reliabilitas.....	26
Tabel III.2 Atribut-atribut Pertanyaan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	28
TABEL III.3 Skala Likert pada Pertanyaan Tertutup.....	32
Tabel IV.1. Responden Harapan danPersepsi.....	36
Tabel IV.2. Data Jawaban Responen dan Persepsi.....	37
Tabel IV.3. Penolong Uji Validalitas Pertanyaan x1.....	39
Tabel IV.4. Penolong Uji Validalitas Pertanyaan x2.....	41
Tabel IV.5. Penolong Uji Validalitas Pertanyaan x3.....	43
Tabel IV.6. Penolong Uji Validalitas Pertanyaan x4.....	45
Tabel IV.7. Penolong Uji Validalitas Pertanyaan x5.....	47
Tabel IV.8. Penolong Uji Validalitas Pertanyaan x6.....	49
Tabel IV.9. Penolong Uji Validalitas Pertanyaan x7.....	51
Tabel IV.10. Penolong Uji Validalitas Pertanyaan x8.....	53
Tabel IV.11. Penolong Uji Validalitas Pertanyaan x9.....	55
Tabel IV.12. Penolong Uji Validalitas Pertanyaan x10.....	57
Tabel IV.13. Penolong Uji Validalitas Pertanyaan x11.....	59
Tabel IV.14. Penolong Uji Validalitas Pertanyaan x12.....	61
Tabel IV.15. Penolong Uji Validalitas Pertanyaan x13.....	63
Tabel IV.16. Penolong Uji Validalitas Pertanyaan x14.....	65
Tabel IV.17. Penolong Uji Validalitas Pertanyaan x15.....	67

Tabel IV.18. Penolong Uji Validalitas Pertanyaan x16.....	69
Tabel IV.19. Penolong Uji Validalitas Pertanyaan x17.....	71
Tabel IV.20. Penolong Uji Validalitas Pertanyaan x18.....	73
Tabel IV.21. Penolong Uji Validalitas Pertanyaan x19.....	75
Tabel IV.22. Uji Validalitas Persepsi.....	77
Tabel IV.23. Uji Reliabilitas.....	78
Tabel IV.24. Varian Total.....	86
Tabel IV.25. Skala Uji Reliabilitas.....	89
Tabel IV.26. Data Jawaban Responen Harapan.....	97
Tabel IV.27. Penolong Uji Validalitas Harapan Pertanyaan x1.....	98
Tabel IV.28. Penolong Uji Validalitas Harapan Pertanyaan x2.....	100
Tabel IV.29. Penolong Uji Validalitas Harapan Pertanyaan x3.....	102
Tabel IV.30. Penolong Uji Validalitas Harapan Pertanyaan x4.....	104
Tabel IV.31. Penolong Uji Validalitas Harapan Pertanyaan x5.....	106
Tabel IV.32. Penolong Uji Validalitas Harapan Pertanyaan x6.....	108
Tabel IV.33. Penolong Uji Validalitas Harapan Pertanyaan x7.....	110
Tabel IV.34. Penolong Uji Validalitas Harapan Pertanyaan x8.....	112
Tabel IV.35. Penolong Uji Validalitas Harapan Pertanyaan x9.....	114
Tabel IV.36. Penolong Uji Validalitas Harapan Pertanyaan x10.....	116
Tabel IV.37. Penolong Uji Validalitas Harapan Pertanyaan x11.....	118
Tabel IV.38. Penolong Uji Validalitas Harapan Pertanyaan x12.....	120
Tabel IV.39. Penolong Uji Validalitas Harapan Pertanyaan x13.....	122
Tabel IV.40. Penolong Uji Validalitas Harapan Pertanyaan x14.....	124

Tabel IV.41. Penolong Uji Validalitas Harapan Pertanyaan x15.....	126
Tabel IV.42. Penolong Uji Validalitas Harapan Pertanyaan x16.....	128
Tabel IV.43. Penolong Uji Validalitas Harapan Pertanyaan x17.....	130
Tabel IV.44. Penolong Uji Validalitas Harapan Pertanyaan x18.....	132
Tabel IV.45. Penolong Uji Validalitas Harapan Pertanyaan x19.....	134
Tabel IV.46. Uji Validalitas Harapan	136
Tabel IV.47. Varian Total.....	145
Tabel IV.48. Skala Uji Reliabilitas.....	147
Tabel IV.50 Hasil Rekapitulasi Skor Persepsi.....	148
Tabel IV.51 Hasil Rekapitulasi Skor Harapan.....	150
Tabel IV.52 Hasil Perhitungan Fuzzyfikasi Excel Persepsi.....	153
Tabel IV.53 Hasil Perhitungan Fuzzyfikasi Excel Harapan.....	155
Tabel IV.54 Hasil Perhitungan <i>Defuzzyfikasi</i> Excel Persepsi.....	156
Tabel IV.55 Hasil Perhitungan <i>Defuzzyfikasi</i> Excel Harapan.....	157
Tabel IV.56 Hasil Gap Variabel Pertanyaan.....	158
Tabel IV.57 Hasil Gap Lima Dimensi Servqual.....	159

DAFTAR LAMPIRAN

A.1 Lampiran Kuesioner.....	165
A.2. Lampiran siup.....	170

