

## 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 .....	vi
 Kata Pengantar .....	 vii
Abstrak .....	ix
Daftar Isi .....	xi
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
 <b>BAB I      PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	3
1.3. Maksud dan Tujuan .....	3
1.4. Metode Penelitian .....	4
A. Observasi .....	4
B. Wawancara .....	4
C. Studi Pustaka .....	5
1.5. Ruang Lingkup .....	5
1.6. Hipotesis .....	5
 <b>BAB II     LANDASAN TEORI .....</b>	 <b>6</b>
2.1. Tinjauan Pustaka .....	6
2.1.1. Konsep Dasar Penelitian .....	6
2.1.2. Kepuasan Pelanggan .....	7
2.1.3. Pengertian Pemasaran .....	8
2.1.4. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.5. Model <i>Servqual</i> ( <i>Service Quality</i> ) .....	10
2.1.6. <i>Statistical Product and Service Solutions (SPSS)</i> .....	13
2.1.7. Ms.Excel .....	13
2.2. Penelitian Terkait .....	13
2.3. Tinjauan Organisasi .....	15
2.3.1. Sejarah Perusahaan .....	15
2.3.2. Visi dan Misi .....	16
2.3.3. Struktur Organisasi .....	16
 <b>BAB III    METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	 <b>20</b>
3.1. Tahapan Penelitian .....	20
3.2. Instrumen Penelitian .....	23

3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel Penelitian .....	26
3.3.1. Metode Pengumpulan Data .....	26
3.3.2. Populasi dan Sampel Penelitian .....	28
3.4. Teknik Pengambilan Sampel .....	30
3.5. Metode Analisis Data.....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
4.1. Pengumpulan Data .....	32
4.2. Hasil Penyebaran Kuesioner .....	34
4.3. Karakteristik Responden.....	35
4.4. Hasil Uji Validitas .....	36
4.5. Hasil Uji Reliabilitas.....	40
4.6. Pengolahan Data dengan Metode <i>Servqual</i> .....	40
4.6.1. Data Jawaban Kuesioner .....	41
4.6.2. Perhitungan Frekuensi Jawaban Kuesioner .....	43
4.6.3. Perhitungan Rata-Rata Persepsi dan Harapan .....	44
4.6.4 Perhitungan Nilai <i>Servqual (Gap)</i> Per Kriteria.....	47
4.6.5 Perhitungan Nilai <i>Servqual (Gap)</i> Per Dimensi .....	49
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>51</b>
5.1. Kesimpulan.....	51
5.2. Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN</b>	
<b>SURAT KETERANGAN RISET</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	