

DAFTAR ISI

	Halaman
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
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Maksud dan Tujuan	4
1.4. Metode Penelitian	4
A. Observasi	4
B. Wawancara	5
C. Studi Pustaka	5
1.5. Ruang Lingkup.....	5
1.6. Hipotesis.....	6
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 7
2.1. Tinjauan Pustaka	7
2.2. Penelitian Terkait	9
2.3. Tinjauan Organisasi/Objek Penelitian	10
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 17
3.1. Tahapan Penelitian	17
3.2. Instrumen Penelitian	28
3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sample Penelitian ...	20
3.4. Metode Analisis Data	21

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	24
BAB V	PENUTUP	34
	5.1. Kesimpulan	34
	5.2. Saran	35

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR KONSULTASI BIMBINGAN

SURAT KETERANGAN RISET

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar II.1 Struktur Organisasi PT Virama Karya	13
2. Gambar III.1 Tahapan Penelitian	17



DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel III.1 Atribut Kuesioner Dimensi Kualitas Pelayanan	22
2. Tabel IV.1 Uji Validitas Data Kuesioner Persepsi	25
3. Tabel IV.2 Uji Validitas Data Kuesioner Harapan	26
4. Tabel IV.3 Uji Reliabilitas Data Kuesioner	27
5. Tabel IV.4 Perhitungan Total Nilai Servqual Setiap Kriteria	28
6. Tabel IV.5 Perhitungan Total Nilai Servqual (Gap) Setiap Dimensi.....	29
7. Tabel IV.6 Perhitungan Total Nilai Servqual Setiap (Gap) Keseluruhan	30
8. Tabel IV.7 Uji Hipotesis	31



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran A Hasil Output SPSS, Validitas Persepsi
2. Lampiran B Hasil Output SPSS, Validitas Harapan
3. Lampiran C Hasil Output SPSS, Reliabilitas Persepsi
4. Lampiran D Hasil Output SPSS, Reliabilitas Harapan
5. Lampiran E Nilai-nilai r *Product Moment*
6. Lampiran F Nilai-nilai t tabel
7. Lampiran Kuesioner

