

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
 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	4
A. Observasi.....	4
B. Wawancara	4
C. Studi Pustaka	4
1.5. Ruang Lingkup	5
1.6. Hipotesis.....	5
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 6
2.1. Tinjauan Pustaka.....	6
2.1.1. Konsep Dasar Penelitian	6
2.1.2. Kepuasan Pelanggan.....	7
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.4. Model <i>Servqual (Service Quality)</i>	10
2.1.5. Microsotf Excel.....	12
2.1.6. <i>Stastical Product and Service Solutions (SPSS)</i>	12
2.2. Penelitian Terkait	13
2.3. Tinjauan Organisasi/Objek Penelitian	14
2.3.1. Sejarah Perusahaan	14
2.3.2. Visi dan Misi	15
2.3.3. Struktur Organisasi	15

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1.	Tahapan Penelitian	18
3.2.	Instrumen Penelitian	21
3.3.	Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.3.1.	Metode Pengumpulan Data	24
3.3.2.	Populasi	26
3.3.3.	Sampel Penelitian	26
3.4.	Metode Analisis Data.....	27
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1.	Pengumpulan Data	28
4.2.	Hasil Penyebaran Kuesioner	30
4.3.	Data Responden	31
4.4.	Hasil Uji Validitas	33
4.5.	Hasil Uji Reliabilitas.....	36
4.6.	Pengolahan Data dengan Metode <i>Servqual (Gap)</i>	37
4.6.1.	Hasil Rekapitulasi Persepsi	37
4.6.2.	Hasil Rekapitulasi Harapan	39
4.6.3.	Perhitungan Pembobotan dan Rata-rata Kuesioner	41
4.6.4.	Perhitungan Nilai <i>Servqual (Gap)</i> Per Kriteria.....	43
4.6.5.	Perhitungan Nilai <i>Servqual (Gap)</i> Per Dimensi	44
BAB V	PENUTUP.....	47
5.1.	Kesimpulan.....	47
5.2.	Saran	48

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