

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUUAN PUBLIKASI ILMIAH.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
<u>BAB 1</u> PENDAHULUAN	<u>1</u>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	<u>1</u>
1.2 Perumusan Masalah	<u>2</u>
1.3 Pembatasan Masalah	<u>3</u>
1.4 Tujuan Penulisan.....	<u>3</u>
1.5 Manfaat Penulisan	<u>3</u>
1.6 Sistematika Penulisan	<u>4</u>
BAB II.....	<u>6</u>
TINJAUAN PUSTAKA dan LANDASAN TEORI.....	<u>6</u>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	<u>6</u>
2.2 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined. <u>1</u>
2.2.1 Definisi Jasa	Error! Bookmark not defined. <u>1</u>
2.2.2 Klasifikasi Jasa	Error! Bookmark not defined. <u>3</u>
2.2.3 Konsep Kualitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Dimensi Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.

2.2.5	Definisi Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2.6	Strategi Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2.7	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan..	Error! Bookmark not defined.
2.2.8	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2.9	Sampel	Error! Bookmark not defined.
2.2.10	Teknik sampling	Error! Bookmark not defined.
2.2.11	Ukuran sampel.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.12	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2.2.13	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
2.2.14	Metode Servqual.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.15	Metode Importance Performance Analysis ..	Error! Bookmark not defined.
2.2.16	Analisis SWOT	Error! Bookmark not defined.
2.2.17	Matriks SWOT	Error! Bookmark not defined.
2.3	Hipotesis dan Kerangka Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	Hipotesa	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Kerangka Teoritis	Error! Bookmark not defined.
BAB III		Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Pengambilan Data	Error! Bookmark not defined.
3.1.2	Penyusunan Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
3.1.4	Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
3.2	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.3	Pengujian Hipotesa	Error! Bookmark not defined.
3.4	Metode Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
3.6	Penarikan Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
3.7	Diagram Alir	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Penentuan Ukuran Sampel	Error! Bookmark not defined.

4.1.3 Penentuan Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Penyusunan Atribut Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Pengolahan Data Servqual	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Pengolahan Importance Performance Analysis.	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Identifikasi Faktor Strategis	Error! Bookmark not defined.
4.2.6 Matriks EFAS IFAS	Error! Bookmark not defined.
4.2.7 Analisa Matriks SWOT	Error! Bookmark not defined.
4.3 Analisa dan Interpretasi	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Urutan Alternatif Strategi SWOT.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	101
PENUTUP	101
5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Saran	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Diagram Matrik SWOT	32
Tabel 2.2 Matrik Faktor Strategi Eskternal (EFAS).....	33
Tabel 2.3 Matrik Faktor Strategi Internal (IFAS).....	34
Tabel 3.1 Atribut pertanyaan kuesioner servqual.....	39
Tabel 3.2 <i>Skala Likert</i>	44
Tabel.3.3 Penilaian Bobot Faktor Internal-Eksternal.....	46
Tabel 3.4 Matriks EFAS IFAS.....	47
Tabel 4.1 Contoh Perhitungan <i>Pareto</i>	56
Tabel 4.2 Butir Pertanyaan Kuesioner.....	57
Tabel 4.3 Uji validitas kepentingan pelanggan.....	60
Tabel 4.4 Uji validitas persepsi pelanggan.....	61
Tabel 4.5 Uji validitas harapan pelanggan.....	62
Tabel 4.6 Uji reliabilitas kepentingan Pelanggan.....	63
Tabel 4.7 Uji reliabilitas persepsi pelanggan.....	64
Tabel 4.8 Uji reliabilitas harapan pelanggan.....	64
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	65
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	66
Tabel 4.11 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	66
Tabel 4.12 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Emphaty</i>	67

Tabel 4.13	Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	67
Tabel 4.14	Rekap Nilai Gap Keseluruhan.....	68
Tabel 4.15	Perhitungan Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 4.16	Data <i>Rangking Gap</i> Keseluruhan.....	70
Tabel 4.17	Bobot Rata-Rata Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	74
Tabel 4.18	Bobot Rata-Rata Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	75
Tabel 4.19	Kuadran Keseluruhan IPA	77
Tabel 4.20	Identifikasi Faktor Strategis.....	81
Tabel 4.21	Perhitungan Nilai Bobot dan Rating Matriks IFAS.....	88
Tabel 4.22	Perhitungan Nilai Bobot dan Matriks EFAS.....	89
Tabel 4.23	Total Skor Faktor Strategi Internal-Eksternal Skor Total IFAS.....	90
Tabel 4.24	Hubungan Kuadran A dengan SWOT.....	91
Tabel 4.26	Matrik SWOT.....	97
Tabel 4.27	Urutan Alternatif Strategi SWOT.....	97
Tabel 4.28	Strategi Strenght-Threat.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kualitas Pelayanan.....	25
Gambar 2.2 Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	28
Gambar 2.3 Matrik Internal – Eskternal.....	34
Gambar 3.2 Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	46
Gambar 3.3 Diagram Alir.....	53
Gambar 4.1 Jumlah Pelanggan tahun 2018.....	55
Gambar 4.2 Data Persebaran Responden	57
Gambar 4.3 Diagram <i>Kartesianus</i>	76

