

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ( Bahasa Indonesia ) .....	i
HALAMAN JUDUL (Bahasa Inggris) .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERSEMBAHAN .....	vii
MOTTO .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
ABSTRAK .....	xviii
<i>ABSTRACT</i> .....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Pembatasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....	8
2.1 Tinjauan Pustaka .....	8
2.2 Landasan Teori .....	17
2.2.1 Jasa .....	17
2.2.2 Kualitas Pelayanan .....	18

2.2.3	Kepuasan Konsumen .....	20
2.2.4	Uji Validitas .....	22
2.2.5	Uji Reliabilitas .....	23
2.2.6	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	23
2.2.7	Metode <i>Potential Gain in Customer Values</i> (PGCV).....	25
2.3	Hipotesis dan Kerangka Teoritis.....	27
2.3.1	Hipotesis .....	27
2.3.2	Kerangka Teoritis.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>29</b>
3.1	Pengumpulan Data .....	29
3.1.1	Pengambilan Data .....	29
3.1.2	Penyusunan Kuisisioner .....	29
3.1.3	Populasi dan Sampel .....	29
3.1.4	Teknik Sampling.....	29
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.2.1	Kuesioner .....	30
3.3	Pengujian Hipotesa .....	31
3.4	Metode Analisis .....	31
3.5	Pembahasan.....	33
3.6	Penarikan Kesimpulan .....	34
3.7	Diagram Alir .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>36</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	36
4.1.1	Profil Perusahaan .....	36
4.1.2	Visi dan Misi Klinik Kecantikan Indah <i>Beauty Care</i> .....	36
4.1.3	Penyusunan Atribut Kuisisioner .....	37
4.1.4	Penentuan Sampel.....	39
4.1.5	Karakteristik Responden.....	40
4.2	Pengolahan Data .....	41
4.2.1	Pengujian Data .....	41
4.2.2	Pengolahan Data <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	45

4.3	Analisa dan Interpretasi .....	55
4.3.1	Analisa Hasil Pengujian Data .....	55
4.3.2	Analisa Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	57
4.3.3	Analisa Metode <i>Potential Gain in Costumer Value</i> (PGCV) .....	61
4.3.4	Interpretasi .....	62
4.4	Pembuktian Hipotesa .....	64
4.4.1	Usulan Perbaikan .....	64
BAB V PENUTUP.....		68
5.1	Kesimpulan .....	68
5.2	Saran .....	69
DAFTAR PUSTAKA .....		70
LAMPIRAN		



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pelanggan Tahun 2019 dan 2020 .....	2
Tabel 2. 1 Kajian Literatur .....	12
Tabel 3. 1 Skala Penelitian Kuesioner .....	31
Tabel 4. 1 Variabel Penelitian <i>Tangible</i> .....	38
Tabel 4. 2 Variabel Penelitian <i>Reliability</i> .....	38
Tabel 4. 3 Variabel Penelitian <i>Responsiveness</i> .....	38
Tabel 4. 4 Variabel Penelitian <i>Assurance</i> .....	39
Tabel 4. 5 Variabel Penelitian <i>Empathy</i> .....	39
Tabel 4. 6 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4. 7 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Menggunakan <i>Software</i> SPSS .....	42
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Menggunakan <i>Software</i> SPSS .....	44
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Menggunakan <i>Software</i> SPSS .....	45
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Menggunakan <i>Software</i> SPSS .....	45
Tabel 4. 12 Perhitungan total skor dan rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pelanggan .....	46
Tabel 4. 13 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian .....	49
Tabel 4. 14 Keputusan <i>Hold and Action</i> .....	51
Tabel 4. 15 Atribut - atribut pada Kuadran I Berdasarkan Perhitungan Metode IPA .....	52
Tabel 4. 16 Prioritas Perbaikan Berdasarkan Perhitungan PGCV .....	54
Tabel 4. 17 Atribut Pernyataan Yang Menempati Kuadran I .....	57
Tabel 4. 18 Atribut Pernyataan Yang Menempati Kuadran II .....	58
Tabel 4. 19 Atribut Pernyataan Yang Menempati Kuadran III .....	59
Tabel 4. 20 Atribut Pernyataan Yang Menempati Kuadran IV .....	60

Tabel 4. 21 Atribut - atribut Perbaikan Berdasarkan Perhitungan PGCV .....	61
Tabel 4. 22 Perbandingan antara hasil metode IPA dan PGCV.....	63
Tabel 4. 23 Urutan Prioritas Perbaikan .....	63
Tabel 4. 24 Usulan Perbaikan dengan 5W+1H.....	65



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1</b> Kedatangan pelanggan di Klinik Kecantikan Indah <i>Beauty Care</i> ....	3
<b>Gambar 2. 1</b> Diagram Kartesius .....	24
<b>Gambar 2. 2</b> Kerangka Teoritis .....	28
<b>Gambar 3. 1</b> Diagram Alir.....	35
<b>Gambar 4. 1</b> Hasil Pembuatan Diagram Kartesius .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

**LAMPIRAN A1. KUESIONER TERBUKA**

**LAMPIRAN A2. KUESIONER TERTUTUP**

**LAMPIRAN A3. DATA MENTAH KUESIONER TERTUTUP**

**LAMPIRAN A4. UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS**

**LAMPIRAN A5. DOKUMENTASI**

