

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Pembatasan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Sistematika penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Pemahaman Konsep Kualitas.....	9
2.2 Definisi Kualitas.....	9
2.3 Definisi Jasa	11
2.4 Karakteristik Jasa (<i>Service Characteristics</i>)	12
2.5 Kepuasan Pelanggan	14
2.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	15
2.7 Ekpentassi pelanggan	16
2.8 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16

2.9	Kualitas Jasa.....	17
2.10	Penentuan Sampel Penelitian.....	19
2.11	Pengumpulan Data.....	20
2.12	Metode Servqual (<i>Service quality</i>).....	25
2.13	Perhitungan Nilai <i>Servqual</i>	30
2.14	Metode <i>Importance Performance Matrik (IPM)</i>	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		34
3.1.	Metodologi Penelitian.....	34
3.2.	Studi Pendahuluan.....	36
3.3.	Tahap Identifikasi.....	36
3.4.	Perumusan Masalah.....	36
3.5.	Tujuan Penelitian.....	37
3.6.	Studi Pustaka.....	37
3.7.	Perencanaan Penelitian.....	37
3.7.1.	Identifikasai Variabel Penelitian.....	37
3.7.2.	Perancangan Mekanisme Penelitian.....	38
3.7.3.	Penyusunan Kuesioner.....	38
3.8.	Pengumpulan Data.....	39
3.9.	Analisis Data dan pengolahan data.....	40
3.10.	Kesimpulan Dan Saran.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1.	Deskripsi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Demak.....	41
4.1.1.	Visi dan Misi Badan Pertanahan Kabupaten Demak.....	41
4.1.2.	Struktur Organisasi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Demak.....	43
4.2.	Data Sebelum Melakukan Penelitian.....	43
4.3.	Penyusunan Kuesioner Berdasarkan Obserfasi Sebelum Penelitian.....	45
4.3.1.	Identifikasai Variabel Penelitian.....	47
4.3.2.	Penentuan Sampel Penelitian.....	50

4.4.	Pengumpulan Data	50
4.5.	Pengolahan Data.....	51
4.5.1.	Uji Kecukupan Data Kuesioner.....	51
4.5.2.	Uji Validitas Kuesioner	53
4.5.3.	Uji Reliabilitas Kuesioner	56
4.5.4.	Rekapitulasi Kuesioner	58
4.5.5.	Perhitungan Nilai Servqual Gap 5 (Si).....	59
4.5.6.	Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan Pemohon	61
4.5.7.	<i>Importance Performance Matrix</i>	64
4.6.	Analisa Dan Pembahasan.....	67
4.6.1.	Analisa Penilai Kualitas Pelayanan Menggunakan Gap 5.	67
4.7.	Analisa Tingka Kepentingan Nasabah	68
4.8.	Analisa <i>Importance Performance Matrix</i>	70
4.9.	Identifikasi Variabel Yang Perlu Ditingkatkan.....	74
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1.	Kesimpulan	77
5.2.	Saran.....	78
	DAFTAR PUSTAKA	80

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Data Kesimpulan responden (pra penelitian)	44
Tabel 4.2	Data Demografi Responden.....	45
Tabel 4.3	Variabel Penelitian	48
Tabel 4.4	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Masyarakat	51
Tabel 4.5	Uji Validitas Ekspektasi Masyarakat	53
Tabel 4.6	Uji Validitas Persepsi Masyarakat	54
Tabel 4.7	Uji Validitas Tingkat Kepentingan Masyarakat	55
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas Ekspektasi Masyarakat	57
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas Persepsi Masyarakat	57
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Masyarakat	57
Tabel 4.11	Rekapitulasi Nilai Kuesioner Berdasarkan lampiran	58
Tabel 4.12	Nilai Servqual Gap 5.....	60
Tabel 4.13	Nilai Rata-rata Servqual Gap 5 Setiap Dimensi	61
Tabel 4.14	Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan	62
Tabel 4.15	Hasil Pemetaan Importance Performance Matrix	67
Tabel 4.16	Hasil Pemetaan IPM pada kuadran I	71
Tabel 4.17	Hasil Pemetaan IPM pada kuadran II	72
Tabel 4.18	Hasil Pemetaan IPM pada kuadran III	73
Tabel 4.19	Hasil Pemetaan IPM pada kuadran IV	73

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 2.1 Servqual (Service quality)</i>	25
<i>Gambar 2.2 Importance Performance Matrik (IPM)</i>	31
<i>Gambar 3.1 Flowcat metode penelitian</i>	34
<i>Gambar4.1 Struktur Organisasi BPN Kabupaten Demak</i>	43
<i>Gambar 4.2 Diagram Importance Performance Matrix</i>	66