

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Perumusan Masalah	I-3
1.3 Tujuan	I-3
1.4 Manfaat	I-3
1.5 Batasan Masalah	I-3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Jasa (<i>service</i>)	II-1
2.2 <i>Servicescape</i>	II-2
2.3 <i>Service Quality</i>	II-5
2.3.1 Dimensi <i>Service Quality</i>	II-6
2.3.2 <i>Servqual</i>	II-7
2.4 Lisrel	II-8
2.4.1 Konsep Dasar SEM	II-8
2.4.2 Variabel-variabel dalam SEM	II-9
2.4.3 Model-model dalam SEM	II-9
2.4.4 <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	II-10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Model Konseptual	III-1
3.2 Hipotesis Penelitian	III-2
3.3 Pemecahan Masalah	III-4
3.3.1 Kerangka pemecahan masalah	III-4
3.3.2 Langkah-langkah pemecahan masalah	III-5
3.3.2.1 Identifikasi Masalah	III-5
3.3.2.2 Studi Pustaka dan Studi Lapangan	III-5
3.3.2.3 Identifikasi Variabel Penelitian	III-5
3.3.2.4 Spesifikasi Model	III-7
3.3.2.5 Perumusan Hipotesis	III-8
3.3.2.6 Desain kuesioner dan penentuan sampel responden	III-8
3.3.2.7 <i>Pretest</i>	III-9
3.3.2.8 Penyebaran Kuesioner	III-10
3.3.2.9 Pengumpulan Data	III-10
3.3.2.10 Pengolahan Data	III-10
3.3.2.11 Analisis Data	III-11
3.3.2.12 Kesimpulan dan Saran	III-11

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data	IV-1
4.2	Pengolahan Data	IV-2
4.2.1	Statistika Deskriptif	IV-2
4.2.1.1	Karakteristik Responden	IV-2
4.2.1.2	Perilaku Responden	IV-3
4.2.1.2.1	Informasi Perilaku Responden Bank Mandiri	IV-3
4.2.1.2.2	Informasi Perilaku Responden D'Cost	IV-6
4.2.2	Model Pengukuran	IV-8
4.2.2.1	Uji Validitas	IV-8
4.2.2.2	Uji Reliabilitas	IV-11
4.2.3	Model Struktural	IV-12
4.2.3.1	Hubungan Kausal	IV-12
4.2.3.2	Koefisien Determinasi (R^2)	IV-15

BAB V ANALISIS DATA

5.1	Analisis Informasi Umum Responden	V-1
5.1.1	Analisis Karakteristik Responden	V-1
5.1.2	Analisis Perilaku Responden	V-2
5.1.2.1	Perilaku Responden Bank Mandiri	V-2
5.1.2.2	Perilaku Responden D'Cost	V-3
5.2	Analisis Hubungan Kausal	V-4
5.2.1	Bank Mandiri	V-4
5.2.1.1	Hubungan <i>Tangible</i> dengan <i>Reliability</i>	V-4
5.2.1.2	Hubungan <i>Tangible</i> dengan <i>Responsiveness</i>	V-5
5.2.1.3	Hubungan <i>Tangible</i> dengan <i>Empathy</i>	V-5
5.2.1.4	Hubungan <i>Tangible</i> dengan <i>Assurance</i>	V-6
5.2.1.5	Hubungan <i>Tangible</i> dengan <i>Service Quality</i>	V-6
5.2.1.6	Hubungan <i>Reliability</i> dengan <i>Service Quality</i>	V-6
5.2.1.7	Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan <i>Service Quality</i>	V-7
5.2.1.8	Hubungan <i>Empathy</i> dengan <i>Service Quality</i>	V-7
5.2.1.9	Hubungan <i>Assurance</i> dengan <i>Service Quality</i>	V-7
5.2.2	Restoran D'Cost	V-7
5.2.2.1	Hubungan <i>Tangible</i> dengan <i>Reliability</i>	V-8
5.2.2.2	Hubungan <i>Tangible</i> dengan <i>Responsiveness</i>	V-8
5.2.2.3	Hubungan <i>Tangible</i> dengan <i>Empathy</i>	V-9
5.2.2.4	Hubungan <i>Tangible</i> dengan <i>Assurance</i>	V-9
5.2.2.5	Hubungan <i>Tangible</i> dengan <i>Service Quality</i>	V-9
5.2.2.6	Hubungan <i>Reliability</i> dengan <i>Service Quality</i>	V-9
5.2.2.7	Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan <i>Service Quality</i>	V-10
5.2.2.8	Hubungan <i>Empathy</i> dengan <i>Service Quality</i>	V-10
5.2.2.9	Hubungan <i>Assurance</i> dengan <i>Service Quality</i>	V-10
5.2.3	Analisis Perbedaan Bank Mandiri dan Restoran D'Cost	V-10
5.3	Koefisien Determinasi (R^2)	V-11
5.4	Analisis Perbandingan Model Hipotesis dengan Model Parasuraman	V-12
5.4.1	Perbandingan Model Hipotesis dengan Model Parasuraman pada Bank Mandiri	V-12
5.4.2	Perbandingan Model Hipotesis dengan Model Parasuraman pada Restoran D'Cost	V-13
5.5	Rancangan Konsep Pelayanan	V-14
5.5.1	Konsep Pelayanan Bank	V-14
5.5.2	Konsep Pelayanan Restoran	V-15

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan	VI-1
6.1.1	Hubungan antara dimensi <i>tangible/servicescape</i> terhadap <i>service quality</i>	VI-1
6.1.2	Perbedaan antara layanan dimana pelanggan menghabiskan sedikit waktu di dalam <i>servicescape</i> dengan layanan dimana pelanggan menghabiskan lebih banyak waktu di dalam <i>servicescape</i>	VI-1
6.1.3	Rancangan Konsep Pelayanan dalam Kaitannya dengan Aspek <i>Servicescape</i>	VI-2
	6.1.3.1 Konsep Pelayanan Bank	VI-2
	6.1.3.2 Konsep Pelayanan Restoran	VI-2
6.2	Saran	VI-2
6.2.1	Saran bagi <i>Service Provider</i>	VI-2
6.2.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya	VI-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN