

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Visi dan Misi	2
1.1.2 Jenis Produk	2
1.1.3 Struktur Organisasi	4
1.1.4 Logo	5
1.2 Latar Belakang.....	6
1.3 Perumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Kegunaan Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Rangkuman Teori.....	14
2.1.1 Pemasaran.....	14
2.1.2 Definisi Pelayanan Jasa	14
2.1.3 Ciri - Ciri Jasa.....	15

2.1.4 Kualifikasi Jasa.....	16
2.1.5 Kualitas Pelayanan Jasa.....	18
2.1.6 Kesenjangan Kualitas Pelayanan Jasa (Model SERVQUAL)...	18
2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	21
2.1.8 Kepuasan Pelanggan	22
2.2 Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengaturan	28
3.2.1 Variabel Operasional	28
3.2.2 Skala Pengukuran.....	30
3.3 Tahapan Penelitian.....	31
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik <i>Sampling</i>	33
3.4.1 Populasi.....	33
3.4.2 Sampel	33
3.4.3 Teknik <i>Sampling</i>	34
3.5 Pengumpulan Data.....	35
3.5.1 Jenis Data.....	35
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	37
3.6.1 Uji Validitas.....	37
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	38
3.7 Teknik Analisis Data.....	40
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	40
3.7.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44

4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.1.2 Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
4.1.4 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	46
4.1.5 Reponden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....	47
4.2 Pembahasan.....	47
4.2.1 Persepsi Konsumen atas Kualitas Layanan.....	47
4.2.2 Harapan Konsumen atas Kualitas Layanan.....	55
4.2.3 Tingkat Kesenjangan (GAP).....	63
4.2.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	67
BAB V SIMPULAN & SARAN.....	72
5.1 Simpulan.....	72
5.2 Saran.....	74
5.2.1 Bagi Perusahaan.....	74
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	76