

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR SINGKATAN	xviii
DAFTAR ISTILAH	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Batasan Penelitian.....	7
I.5 Manfaat Penelitian	7
I.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II Dasar Teori.....	10
II.1 Pemasaran.....	10
II.2 Definisi Jasa.....	10

II.3	Manajemen Kualitas Teori	12
II.3.1	<i>Total Perceived Quality Model</i>	14
II.3.2	<i>Synthesized Model of Perceived Service Quality</i>	15
II.3.3	<i>Servqual Model</i>	15
II.4	Kepuasan Pelanggan.....	17
II.4.1	Hubungan Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Jasa.....	17
II.4.2	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	18
II.5	<i>Customer Satisfaction Index</i>	21
II.6	<i>Importance Performance Analysis</i>	22
II.7	Perbandingan Metode.....	23
II.8	Penelitian Terdahulu.....	25
BAB III	Metodologi Penelitian	28
III.1	Model Konseptual	28
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah	29
III.2.1	Tahap Pendahuluan	31
III.2.1.1	Identifikasi Permasalahan Kantorpos.....	32
III.2.1.2	Penentuan Metode Penelitian	32
III.2.1.3	Pembuatan Konseptual Model	32
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data	33
III.2.2.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan	33
III.2.2.2	Pengelompokan Atribut Kebutuhan Dalam Dimensi <i>Servqual</i>	33
III.2.2.3	Perancangan Kuesioner	34
III.2.2.4	Pre-Test	37

III.2.2.5	Uji Validitas	37
III.2.2.6	Penentuan Jenis Penelitian dan Ukuran Sampel	38
III.2.2.7	Penentuan Sampling.....	38
III.2.2.8	Penyebaran Kuesioner.....	38
III.2.2.9	Penyaringan Hasil Penyebaran Kuesioner	39
III.2.3	Tahap Pengolahan Data.....	39
III.2.2.1	Uji Reliabilitas	39
III.2.3.2	Pengolahan Data Kuesioner	39
III.2.3.3	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	40
III.2.3.4	Nilai Kepuasan	41
III.2.3.5	<i>Importance Performance Analysis</i>	41
III.2.3.6	Diagram I-P	43
III.2.4	Tahap Analisis Data	43
III.2.4.1	Analisis Keseluruhan	44
III.2.4.2	Perumusan Rekomendasi Atribut Kebutuhan Layanan Jasa...44	
III.2.5	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	44
BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data.....		45
IV.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan	45
IV.1.1	Penentuan Dimensi <i>Servqual</i> , Atribut Kebutuhan dan Kode Atribut	45
IV.1.2	Kondisis Eksisting Kantorpos Cabang Asia Afrika.....	46
IV.2	Perancangan Kuesioner.....	50
IV.2.1	Identitas Responden.....	51
IV.2.2	Seleksi Kriteria Responden.....	51

IV.2.3	Perancangan Kuesioner.....	51
IV.3	<i>Pretest</i>	52
IV.4	Pengolahan Data <i>Pretest</i>	52
IV.4.1	Uji Validitas <i>Pearson Product Moment</i>	52
IV.5	Pengukuran Ukuran Sampel dan Teknik Sampling.....	54
IV.6	Penyebaran Kuesioner Setelah <i>Pretest</i>	54
IV.7	Pengolahan Data Kuesioner Setelah <i>Pretest</i>	54
IV.7.1	Pernyataan <i>Screening</i>	54
IV.7.2	Karakteristik Responden.....	56
IV.7.3	Uji Reliabilitas	57
IV.7.4	Pengolahan Data Kuesioner <i>Customer Satisfaction Index</i>	58
IV.7.5	<i>Benchmarking</i> Tiki/JNE dan J&T Express.....	59
IV.7.5	Pengolahan Data Kuesioner <i>Importance Performance Analysis</i> ..	61
BAB V	Analisis Data.....	64
V.1	Analisis Karakteristik Responden	64
V.2	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i>	67
V.3	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	68
V.3.1	Analisis Terhadap Indikator Kantor Pelayanan yang Nyaman (BF1).....	72
V.3.2	Analisis Terhadap Indikator Kantor Karyawan Berpenampilan Rapi dan Professional (BF2)	72
V.3.3	Analisis Terhadap Indikator Penggunaan Teknologi Modern Untuk Menunjang Kebutuhan Perusahaan (BF3).....	73
V.3.4	Analisis Terhadap Indikator Kantor Cabang Berada Diberbagai Wilayah (BF4)	74

V.3.5	Analisis Terhadap Indikator Cangkupan Wilayah Pengiriman Luas (BF5)	75
V.3.6	Analisis Terhadap Indikator Pengiriman Paket Sesuai Dengan Waktu yang Dijanjikan (R1)	75
V.3.7	Analisis Terhadap Indikator Penjelasan Mengenai Produk Dijelaskan Dengan Baik (R2).....	76
V.3.8	Analisis Terhadap Indikator Dapat Diandalkan Dalam Menangani Masalah Pelanggan (R3).....	77
V.3.9	Analisis Terhadap Indikator Biaya Pengiriman yang Terjangkau (R4).....	78
V.3.10	Analisis Terhadap Indikator Daya Tanggap Dalam Menangani Permasalahan Pelanggan Cepat (DT1).....	79
V.3.11	Analisis Terhadap Indikator Kesiapan Dalam Merespon Keinginan Pelanggan Cepat (DT2)	80
V.3.12	Analisis Terhadap Indikator Brand dan Citra Perusahaan Dikenal (DT3).....	80
V.3.13	Analisis Terhadap Indikator Adanya Kemudahan Dalam Mendapatkan Informasi Mengenai Perusahaan (DT4)	81
V.3.14	Analisis Terhadap Indikator Karyawan Memperlakukan Pelanggan Dengan Ramah (E1)	82
V.3.15	Analisis Terhadap Indikator Waktu Beroperasi yang Nyaman (E2)	82
V.3.16	Analisis Terhadap Indikator Karyawan Memahami Kebutuhan Pelanggan (E3).....	83
V.3.17	Analisis Terhadap Indikator Barang Sampai Dengan Kondisi Baik (J1)	84

V.3.18	Analisis Terhadap Indikator Adanya Tanggung Jawab Pada Kerusakan Paket (J2).....	85
V.3.19	Analisis Terhadap Indikator Karyawan Mampu Menjawab Pertanyaan Pelanggan (J3).....	86
V.4	Rekapitulasi Usulan.....	86
V.5	Perumusan Rekomendasi Atribut Kebutuhan Pelayanan Kantorpos Cabang Asis Afrika	88
BAB VI Kesimpulan dan Saran.....		90
VI.1	Kesimpulan	90
VI.2	Saran	91
DAFTAR PUSTAKA		92
LAMPIRAN.....		94