

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	2
LEMBAR PENGESAHAN	3
LEMBAR PERNYATAAN	3
KATA PENGANTAR.....	4
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR TABEL	7
DAFTAR GAMBAR.....	8
ABSTRAK	9
ABSTRACT	10
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Lingkup Penelitian	9
1.7 Sistematika Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Dimensi Kompetitif pada Pelayanan.....	11
2.1.2 Dimensi Kualitas pada Pelayanan	14
2.1.3 Improvement GAP Analysis (IGA)	17
2.1.4 <i>Dynamic Capabilities Framework</i>	21
2.2 Gambaran Umum Perusahaan.....	22
2.2.1 Sejarah Perusahaan	22
2.2.2 Strategi Perusahaan	23
2.2.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	24
2.2.4 Struktur Organisasi Perusahaan	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian	26
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	27
3.1.2 Objek Penelitian.....	27
3.1.3 Subjek Penelitian.....	27

3.2 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.2.1 Studi Pustaka.....	27
3.2.2 Studi Lapangan	28
3.3 Instrumen Penelitian	29
3.3.1 Dimensi Kualitas pada Pelayanan.....	29
3.3.2 Perumusan Instrumen Penelitian.....	30
3.3.3 Rancangan Kuesioner Penelitian	31
3.4 Metode Analisis Data.....	32
3.4.1 Pre-Testing Kuesioner/Pilot Study.....	32
3.4.2 Uji Validitas	32
3.4.3 Uji Reliabilitas	33
3.4.4 Importance GAP Analysis (IGA).....	33
3.4.5 Dimensi Kompetitif Pada Pelayanan	35
3.4.6 <i>Dynamic Capabilities Framework</i>	36
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Improvement GAP Analysis	37
4.1.1 Karakteristik Responden.....	37
4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	43
4.1.3 Analisis Skor Atribut Pelayanan	47
4.1.4 Analisis Diagram Kartesius	49
4.2 Analisis Dimensi Kompetitif	56
4.3 Analisis <i>Dynamic Capabilities Framework</i>	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Simpulan	62
5.2 Implikasi Manajerial	62
5.3 Keterbatasan.....	65
5.4 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	70
Lampiran I: Panduan Kuesioner	70
Lampiran II: Panduan Wawancara.....	73