

Daftar Isi

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Lampiran	viii
Intisari	ix
<i>Abstract</i>	x
 BAB I. PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
 BAB II. LANDASAN TEORI	 9
2.1 Definisi Jasa	9
2.2 Pengukuran Kualitas Jasa	9
2.3 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	10
2.4 Dimensi <i>Service Quality</i>	11
2.5 <i>Service Performance</i>	13
2.6 <i>Importance-Performance Analysis</i>	14

BAB III. METODE PENELITIAN	17
3.1 Desain Penelitian	17
3.2 Definisi Operasional Variabel	17
3.3 Populasi dan Sampel	19
3.4 Instrumen Penelitian	20
3.5 Metode Pengumpulan Data	21
3.6 Metode Analisis Data	22
3.6.1. Uji instrumen	22
3.6.2. Pengukuran Service Performance	23
3.6.3. Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	24
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 25
4.1 Deskripsi Data	25
4.1.1. Responden Berdasarkan Unit Kerja	25
4.1.2. Responden Berdasarkan Kota atau Kabupaten	26
4.2 Analisis Hasil Uji Instrumen Penelitian	27
4.2.1. Hasil Uji Validitas	27
4.2.2. Hasil Uji Reliabilitas	29
4.3 Analisis Kinerja Layanan dengan Metode SERVPERF.....	30
4.4 Analisis Kinerja dan Kepentingan Layanan dengan Menggunakan <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	32
 BAB V. PENUTUP	 41
5.1 Simpulan.....	41
5.2 Keterbatasan	42
5.3 Implikasi	43
 Daftar Pustaka.....	 44