

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
ABSTRAK .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
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.....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	7
BAB II LANDASAN TEORI .....	9
2.1 <i>Service Quality</i> .....	9
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.3 <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	10
2.4 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	11
2.5 <i>Gap Analysis</i> .....	13
BAB III METODE PENELITIAN .....	15
3.1 Desain Penelitian.....	15

3.2	Metode Pengumpulan Data.....	17
3.2.1	Lokasi Penelitian .....	17
3.2.2	Populasi dan Sampel Penelitian .....	18
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.3	Intrumen Penelitian .....	20
3.4	Uji Coba Instrumen .....	21
3.4.1	Uji Validitas .....	21
3.4.2	Uji Reliabilitas.....	23
3.5	Metode Analisis Data .....	23
3.5.1	Analisis Kuantitatif Deskriptif .....	23
3.5.2	<i>Customer Satisfaction Index</i> .....	24
3.5.3	<i>Importance Performance Analysis</i> .....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		27
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	27
4.1.1	Sejarah Perusahaan .....	27
4.1.2	Ruang Lingkup Bidang Usaha .....	28
4.1.3	Struktur Organisasi .....	30
4.2	Karakteristik Responden.....	31
4.3	Uji Akurasi Instrumen .....	33
4.3.1	Uji Validitas .....	33
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	34
4.4	Metode Analisis Data .....	35
4.4.1	<i>Customer Satisfaction Index</i> .....	35

4.4.2 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1 Kesimpulan .....	56
5.2 Implikasi .....	57
5.3 Keterbatasan.....	57
5.4 Saran .....	58
DAFTAR PUSTAKA .....	60
LAMPIRAN .....	62

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Total Pernikahan Kabupaten/ Kota di Provinsi DKI Jakarta .....	1
Tabel 3. 1 Penilaian Skala <i>Likert</i> Kuesioner Penelitian.....	20
Tabel 3. 2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	21
Tabel 3. 3 Kriteria Tingkat Kepuasan.....	26
Tabel 4. 1 Hasil Deskripsi Responden Penelitian.....	32
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepentingan.....	33
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja.....	34
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas .....	35
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan CSI .....	36
Tabel 4. 6 Data Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....	38
Tabel 4. 7 Atribut Kuadran A.....	41
Tabel 4. 8 Atribut Kuadran B .....	47
Tabel 4. 9 Atribut Kuadran C .....	51
Tabel 4. 10 Atribut Kuadran D.....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Importance Performance Matrix</i> .....	12
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	15
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi .....	31
Gambar 4. 2 Diagram Kartesius IPA .....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	62
Lampiran 2 Data Penelitian .....	67
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	72