

DAFTAR ISI

Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Bab I Pendahuluan.....	1
I.1. Latar Belakang.....	2
I.2. Permasalahan.....	4
I.3. Pembatasan Masalah.....	4
I.4. Tujuan Penelitian.....	5
I.5. Manfaat Penelitian.....	5
I.6. Penelitian Sebelumnya.....	6
I.7. Hipotesa.....	6
I.8. Metodologi Peneltian.....	7
I.8.1. Populasi.....	7
I.8.2. Sampel.....	7
I.8.3. Jenis data.....	8
I.8.4. Metode Analisa Data.....	8
Bab II Dasar Teori.....	12
II.1. Kualitas Dalam Jasa.....	12
II.1.1. pengertian jasa.....	12

II.1.2. Pengertian Kualitas.....	14
II.1.3. Kualitas dalam jasa.....	15
II.1.4. Strategi Peningkatan Kualitas dalam Jasa.....	17
II.2. Pengukuran Kualitas dalam Jasa.....	21
II.2.1. Mengukur Kualitas: matriks Importance-Performance.	21
II.2.2. Metode Servqual.....	22
II.2.2.1. Penemuan dan Perkembangan Metode Servqual	22
II.2.2.2. Penerapan dan Penggunaan Metode Servqua...	29
II.2.2.3. Beberapa Kritik Mengenai Metode Servqual....	30
II.2.2.4. Alternatif Metode.....	32
II.3. Analisa Faktor: Mencari Butir dan Dimensi Yang Tepat untuk Mengukur	
Kualitas dalam Jasa.....	32
Bab III Gambaran dan Struktur Perusahaan PT Titipan Kilat.....	36
III.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	36
III.1.1. Profil PT Titipan Kilat.....	36
III.1.2. Filosofi PT Titipan Kilat.....	36
III.1.3. Unit Usaha, Jaringan dan Armada TIK.....	38
III.1.3.1. Unit Usaha.....	38
III.1.3.2. Armada.....	39
III.1.3.3. Personil.....	40
III.1.4. Pelayanan TIKI.....	40
III.1.4.1. Pelayanan.....	40
III.1.4.2. Garansi dan Kelebihan.....	41
III.1.5. Penghargaan.....	43
III.2. Data Yang dikumpulkan.....	43
III.2.1. hasil kuesioner.....	43



III.2.2. Profil responden.....	45
III.2.2.1. Komposisi pelanggan yang sedang bertransaksi	
45	
III.2.2.2. Komposisi Pelanggan di luar cabang.....	46
III.2.3. Komposisi Total Pelanggan.....	48
Bab IV Analisa Data.....	50
IV.1. Uji Validitas.....	50
IV.1.1. Uji Validitas Harapan Pelanggan.....	51
IV.1.2. Uji Validitas Penilaian Pelanggan.....	52
IV.2. Uji Reliabilitas.....	54
IV.2.1. Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan.....	54
IV.2.2. Uji Reliabilitas Penilaian Pelanggan.....	56
IV.3. Analisa Faktor.....	57
IV.3.1. Analisa Faktor Penilaian Pelanggan.....	58
IV.3.1.1. Tahap I: Penilaian Variabel yang Layak.....	59
IV.3.1.2. Tahap II: Analisa Faktor.....	60
IV.3.1.3. Tahap III: Validasi Analisa Faktor.....	74
IV.3.2. Kesimpulan Analisa Faktor.....	78
V.4. Hasil Kuesioner dengan Dimensi Baru.....	79
Bab V Kesimpulan dan Saran.....	83
V.1. Kesimpulan.....	83
V.1.1. Analisa Faktor.....	83
V.1.2. Analisa Kepuasan Pelanggan.....	85
V.2.Saran.....	86
Daftar Pustaka.....	88
Lampiran.....	91



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 :	Rata-rata Nilai Jawaban Kuesioner.....	44
Tabel 3.2 :	Komposisi Pelanggan yang sedang Bertransaksi Menurut Jenis Kelamin	45
Tabel 3.3 :	Komposisi Pelanggan yang Sedang Bertransaksi Menurut usia.....	46
Tabel 3.4 :	Komposisi Pelanggan yang Sedang Bertransaksi Menurut Pendidikan Terakhir.....	46
Tabel 3.5 :	Komposisi Pelanggan yang Sedang Tidak Bertransaksi Menurut Jenis Kelamin.....	47
Tabel 3.6 :	Komposisi Pelanggan yang Sedang Tidak Bertransaksi Menurut Usia	47
Tabel 3.7 :	Komposisi Pelanggan yang Sedang Tidak Bertransaksi Menurut Pendidikan Terakhir.....	47
Tabel 3.8 :	Komposisi Total Pelanggan Menurut Jenis Kelamin.....	48
Tabel 3.9 :	Komposisi Total Pelanggan Menurut Usia.....	48
Tabel 3.10 :	Komposisi Total Pelanggan Menurut Pendidikan Terakhir.	49



Tabel 4.1 :	Validitas Butir-butir Harapan Pelanggan.....	51
Tabel 4.2 :	Validitas Butir-butir Penilaian Pelanggan.....	53
Tabel 4.3 :	Reliabilitas Butir-butir Harapan Pelanggan.....	55
Tabel 4.4 :	Reliabilitas butir-butir Penilaian Pelanggan.....	56
Tabel 4.5 :	Nilai KMO dan Barttlet Test.....	59
Tabel 4.6 :	Nilai MSA.....	60
Tabel 4.7 :	Nilai Komunalitas.....	62
Tabel 4.8 :	Total Varians yang Dapat Dijelaskan.....	64
Tabel 4.9 :	Nilai Komponen Matriks.....	67
Tabel 4.10 :	Nilai Komponen Matriks yang Dirotasi.....	70
Tabel 4.11:	Nilai Komponen Matriks Transformasi.....	73
Tabel 4.12 :	Nilai Validasi: Hasil Rotasi Matriks Kasus 1-98.....	76
Tabel 4.13 :	Nilai Validasi: Hasil Rotasi Matriks Kasus 99-197.....	77
Tabel 4.14 :	Hasil Pengujian Hipotesis Butir-butir Kuesioner.....	80
Tabel 4.15:	Rata-rata Harapan, Penilaian dan Gap Pelanggan sesuai dengan Faktor Yang Terbentuk.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Matriks Importance-Performance.....	22
Gambar 2.2 : Lima Model GAP.....	27
Gambar 3.1 : Hasil Jawaban Kuesioner Pelanggan.....	45
Gambar 4.1 : Scree Plot Analisa Faktor.....	66
Gambar 4.2 : Plot dari Komponen yang Dirotasi.....	74
Gambar 4.3 : Perbedaan yang terjadi antara Harapan pelanggan dan Penilaian Pelanggan akan pelayanan yang diberikan.....	82



DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner untuk Pelanggan.....	Lampiran A
Hasil Kuesioner Pelanggan.....	Lampiran B
Validitas dan Reliabilitas Butir Kuesioner.....	Lampiran C
Analisa faktor.....	Lampiran D
Tabel r.....	Lampiran E