



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
INTISARI .....	xi
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
I.1.    Latar Belakang .....	1
I.2.    Perumusan Masalah .....	3
I.3.    Tujuan Penelitian .....	4
I.4.    Manfaat Penelitian .....	5
I.5.    Hipotesis .....	5
I.6.    Metode Penelitian .....	7
I.6.1.    Ruang Lingkup Penelitian .....	7
I.6.2.    Metode Pengumpulan Data .....	7
I.6.3.    Metode Pengambilan Sampel .....	8
I.7.    Metode Analisis Data .....	9
I.7.1.    Pengukuran Gap 1 – Gap 5 .....	10
I.7.2.    Pengukuran Faktor Penyebab (Antecedents) Gap 1 – Gap 4 .....	12
I.7.3.    Uji Validitas .....	14
I.7.4.    Uji Reliabilitas .....	16
I.7.5.    Uji Hipotesis .....	16
<b>BAB II    LANDASAN TEORI</b>	
II.1.    Pengertian Konsep Mutu.....	20



II.2.	Konsep Customer Value .....	24
II.3.	Paradigma Customer Value .....	26
II.4.	Konsep Jasa .....	27
II.5.	Pengendalian Kualitas .....	29
II.6.	Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	31
<b>BAB III</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
III.1.	Sejarah Singkat PT. Sucofindo (Persero) .....	34
III.2.	Misi dan Visi Perusahaan .....	38
III.3.	Struktur Organisasi dan Manajemen Perusahaan .....	40
III.4.	Ruang Lingkup Usaha .....	42
III.5.	Sumber Daya Manusia .....	45
III.6.	Pola Pelayanan Pelanggan .....	46
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA</b>	
IV.1.	Penyebaran kuesioner.....	52
IV.2.	Analisis Kuantitatif.....	53
IV.2.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	53
IV.2.1.1.	Uji Validitas.....	53
IV.2.1.2.	Uji Reliabilitas.....	56
IV.2.2.	Analisis Gap 1.....	56
IV.2.3.	Menutup Gap 1 .....	61
IV.2.4.	Analisis Gap 2.....	64
IV.2.5.	Menutup Gap 2.....	68
IV.2.6.	Analisis Gap 3.....	70
IV.2.7.	Menutup Gap 3.....	75
IV.2.8.	Analisis Gap 4.....	78
IV.2.9.	Menutup Gap 4.....	83
IV.2.10.	Analisis Gap 5.....	84
IV.2.11.	Tingkat Kepentingan Relatif Lima Dimensi ServQual	89
IV.2.12.	Menutup Gap 5.....	91
IV.3.	Rangkuman Hasil Analisis Gap 1 – Gap 5.....	91



## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

V.1.	Kesimpulan	
V.1.1.	Gap 1 : Harapan Pelanggan – Persepsi Manajemen .	92
V.1.2.	Gap 2 : Persepsi Manajemen – Spesifikasi Standar Pelayanan .....	93
V.1.3.	Gap 3 : Spesifikasi Standar Pelayanan – Kemampuan Memenuhi Standar .....	95
V.1.4.	Gap 4 : Pelayanan Yang Diberikan – Janji Perusahaan .....	97
V.1.5.	Gap 5 : Pelayanan Yang Diharapkan – Pelayanan Yang Diberikan .....	98
V.2.	Saran .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Pengelompokkan Pernyataan Kuesioner Antecedents Gap 1 - 4
Tabel 4.1.	Jumlah Responden
Tabel 4.2.	Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Terhadap Harapan Pelanggan
Tabel 4.3.	Item Pernyataan Valid Kuesioner Pelanggan pada Kelompok Dimensi Kualitas Jasa
Tabel 4.4.	Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Pelanggan
Tabel 4.5.	Rangkuman Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Terhadap Kinerja Laboratorium PT. Sucofindo
Tabel 4.6.	Item Pernyataan Valid Bagian Kinerja Laboratorium PT. Sucofindo
Tabel 4.7.	Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kinerja Laboratorium PT. Sucofindo
Tabel 4.8.	Rangkuman Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Terhadap Persepsi Manajemen
Tabel 4.9.	Item Pernyataan Valid Persepsi Manajemen Dalam Kelompok Dimensi Kualitas Jasa
Tabel 4.10.	Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Persepsi Manajemen
Tabel 4.11.	Hasil Perhitungan Gap 1 per Dimensi Persepsi Manajemen – Harapan Pelanggan
Tabel 4.12.	Rangkuman Uji Hipotesis Gap 1 Persepsi Manajemen – Harapan Pelanggan
Tabel 4.13.	Faktor Penyebab Gap 1
Tabel 4.14.	Rangkuman Uji Hipotesis Antecedents Gap 1
Tabel 4.15.	Hasil Perhitungan Gap 2 per Dimensi Spesifikasi Standar Pelayanan – Persepsi Manajemen
Tabel 4.16.	Rangkuman Uji Hipotesis Gap 2 Spesifikasi Standar Pelayanan – Persepsi Manajemen
Tabel 4.17.	Faktor Penyebab Gap 2



- Tabel 4.18. Rangkuman Uji Hipotesis Antecedents Gap 2
- Tabel 4.19. Hasil Perhitungan Gap 3 per Dimensi Spesifikasi Standar Pelayanan – Kemampuan Memenuhi Standar
- Tabel 4.20. Rangkuman Uji Hipotesis Antecedents Gap 3 Kemampuan Memenuhi Standar – Spesifikasi Standar Pelayanan
- Tabel 4.21. Faktor Penyebab Gap 3
- Tabel 4.22. Rangkuman Uji Hipotesis Antecedents Gap 3
- Tabel 4.23. Hasil Perhitungan Gap 4 per Dimensi Kinerja Laboratorium PT. Sucofindo – Janji Melalui Media Eksternal
- Tabel 4.24. Rangkuman Uji Hipotesis Gap 4 per Dimensi Kinerja Laboratorium PT. Sucofindo – Janji Melalui Media Eksternal
- Tabel 4.25. Faktor Penyebab Gap 4
- Tabel 4.26. Rangkuman Uji Hipotesis Antecedents Gap 4
- Tabel 4.27. Hasil Perhitungan Gap 5 per Dimensi Kinerja Laboratorium PT. Sucofindo – Harapan Pelanggan
- Tabel 4.28. Hasil Uji Hipotesis Gap 5 Kinerja Laboratorium PT. Sucofindo – Harapan Pelanggan



## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1. Mutu Memperbaiki Kemampuan Meraih Laba Dengan Dua Cara
- Gambar 2.2. Customer Value Sebagai Hasil Proses Pemanfaatan Atribut Produk Oleh Pelanggan
- Gambar 2.3. Model Service Quality
- Gambar 1.4. Struktur Organisasi PT. Sucofindo
- Gambar 4.1. Grafik Skor Gap 1 per Dimensi
- Gambar 4.2. Grafik Antecedents Gap 1
- Gambar 4.3. Garfik Gap 2 per Dimensi
- Gambar 4.4. Grafik Antecedents Gap 2
- Gambar 4.5. Grafik Gap 3 per Dimensi
- Gambar 4.6. Grafik Antecedents Gap 3
- Gambar 4.7. Grafik Gap 4 per Dimensi
- Gambar 4.8. Grafik Antecedents Gap 4
- Gambar 4.9. Grafik Gap 5 per Dimensi
- Gambar 4.10. Pie Chart Kepentingan Relatif Dimensi Kualitas Jasa
- Gambar 4.11. Hasil Evaluasi Kualitas Pelayanan Laboratorium PT. Sucofindo Dengan Model Service Quality Gap



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran B Kuesioner Penelitian
- B.1. Untuk Pihak Pelanggan
- B.2. Untuk Pihak Manajemen
- B.3. Untuk Pihak Karyawan
- Lampiran C Identitas Responden
- C.1. Data Angket Pihak Pelanggan
- C.2. Data Angket Pihak Manajemen
- C.3. Data Angket Pihak Karyawan
- Lampiran D Hasil Uji Validitas Data
- D.1. Hasil Uji Validitas Data Harapan Pelanggan
- D.2. Hasil Uji Validitas Data Kinerja Laboratorium PT. Sucofindo
- D.3. Hasil Uji Validitas Data Persepsi Manajemen
- Lampiran E Hasil Uji Reliabilitas Data
- E.1. Hasil Uji Reliabilitas Data Harapan Pelanggan
- E.2. Hasil Uji Reliabilitas Data Kinerja Laboratorium PT. Sucofindo
- E.3. Hasil Uji Reliabilitas Data Persepsi Manajemen
- Lampiran F F.1. Deskriptif Statistik
1. Deskriptif Statistik Harapan Pelanggan
2. Deskriptif Statistik Kinerja Laboratorium PT. Sucofindo
3. Deskriptif Statistik Kepentingan Dimensi Pelanggan
4. Deskriptif Statistik Persepsi Manajemen
5. Deskriptif Statistik Kepentingan Dimensi Manajemen
6. Deskriptif Statistik Spesifikasi Standar Pelayanan
7. Deskriptif Statistik Kemampuan Memenuhi Standar
8. Deskriptif Statistik Janji Perusahaan



9. Deskriptif Statistik Antecedents Gap 1
10. Deskriptif Statistik Antecedents Gap 2
11. Deskriptif Statistik Antecedents Gap 3
12. Deskriptif Statistik Antecedents Gap 4

F.2. Uji Statistik (T-Test)

1. Group Statistik Gap 1
2. Independent Sample Test Gap 1
3. Group Statistik Gap 2
4. Independent Sample Test Gap 2
5. Group Statistik Gap 3
6. Independent Sample Test Gap 3
7. Group Statistik Gap 4
8. Independent Sample Test Gap 4
9. One Sample Statistics Antecedents Gap 1 - 2
10. One Sample Test Antecedents Gap 1- 2
11. One Sample Statistics Test Antecedents Gap 3- 4
12. One Sample Test Antecedents Gap 3- 4