

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Pertanyaan Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>8</b>
<b>LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Kualitas Layanan.....</b>	<b>8</b>
2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan .....	8
2.1.2 Dimensi Kualitas Layanan.....	9
2.1.3 Kesenjangan Kualitas Layanan.....	10
<b>2.2 Pengukuran Kualitas Layanan .....</b>	<b>11</b>
<b>2.3 Service Performance .....</b>	<b>12</b>
<b>2.4 Importance Performance Analysis .....</b>	<b>13</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>16</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
<b>3.1 Desain Penelitian .....</b>	<b>16</b>
<b>3.2 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>18</b>

3.2.1	Populasi.....	18
3.2.2	Sampel .....	18
<b>3.3</b>	<b>Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>20</b>
3.2.3	Data Primer .....	20
3.2.4	Data Sekunder.....	20
<b>3.4</b>	<b>Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>20</b>
<b>3.5</b>	<b>Instrumen Penelitian .....</b>	<b>20</b>
<b>3.6</b>	<b>Teknik Analisis data.....</b>	<b>22</b>
3.6.1	Uji Validitas Ahli.....	22
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	25
3.6.3	Mengukur Service Performance .....	26
3.6.4	Matriks Analisis Importance Performance Analysis .....	27
<b>BAB IV</b>	<b>.....</b>	<b>29</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>.....</b>	<b>29</b>
<b>4.1</b>	<b>Pengujian Instrumen Penelitian.....</b>	<b>29</b>
4.1.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Aspek Kepentingan (Importance) .....	29
4.1.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Aspek Kinerja (Performance).....	32
<b>4.2</b>	<b>Data dan Analisa.....</b>	<b>34</b>
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden .....	34
4.2.2	Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	36
4.2.3	Analisis Tingkat Kinerja Layanan Menggunakan Servperf .....	36
4.2.4	Tingkat Kesesuaian Gap Analysis .....	40
4.2.5	Hasil Importance Performance Analysis (IPA) .....	41
<b>BAB V</b>	<b>.....</b>	<b>52</b>
<b>PENUTUP</b>	<b>.....</b>	<b>52</b>
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>52</b>
<b>5.2</b>	<b>Implikasi.....</b>	<b>53</b>
<b>5.3</b>	<b>Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>53</b>
<b>5.4</b>	<b>Saran.....</b>	<b>54</b>
5.4.1	Saran Bagi Institusi .....	54
5.4.2	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>58</b>