

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
NASKAH SOAL TUGAS AKHIR/ SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR NOTASI	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Penelitian.....	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka Terdahulu	4
BAB III LANDASAN TEORI	
3.1 Bagan Organisasi Perusahaan.....	6
3.2 Definisi Total Quality Management	7
3.3 Konsep Jasa	
3.3.1 Pengertian Jasa	8
3.3.2 Karakteristik Jasa	8
3.4 Kualitas Jasa	
3.4.1 Definisi Kualitas Jasa	9

3.4.2	Dimensi Kualitas Jasa.....	9
3.4.3	Model Kualitas Jasa.....	10
3.5	Kepuasan Pelanggan	
3.5.1	Pengertian Pelanggan	12
3.5.2	Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
3.5.3	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13
3.6	Survey Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	
3.6.1	Data, Populasi, dan Sampel	14
3.6.2	Pembentukan Survey Pelanggan	14
3.6.3	Skala Pengukuran	15
3.6.4	Metode Pengukuran.....	16
3.6.5	Pengambilan Sampel	16
	3.6.5.1 Teknik Sampling.....	17
	3.6.5.2 Ukuran Sampel	18
3.7	Pengujian Alat Ukur	
3.7.1	Pre Test.....	19
3.7.2	Uji Validitas	19
3.7.3	Uji Reliabilitas	21
3.8	Pengolahan Data	
3.8.1	Uji Korelasi Kendall Tau	21
3.8.2	Uji Chi-Square	22
3.8.3	Uji Korelasi Pearson.....	24
3.8.4	Uji Perbandingan Rata-Rata	25
3.8.5	Uji Wilcoxon.....	26
3.8.6	Analisa Faktor	27
3.9	Analisa Kepuasan Pelanggan	
3.9.1	Analisa Diagram Kartesius	27
3.9.2	Analisa Kesenjangan Harapan dan Kinerja	28
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN		
4.1	Identifikasi Masalah.....	29
4.2	Tujuan Penelitian	29

4.3	Metode Penelitian	30
4.4	Studi Literatur.....	30
4.5	Perancangan Pengumpulan Data	30
4.5.1	Penyusunan Kuisisioner Awal.....	31
4.5.2	Penyusunan Kuisisioner Penelitian.....	31
4.5.3	Verifikasi Penelitian	32
4.5.4	Proses Sampling	32
4.6	Pengujian Kuisisioner	32
4.6.1	Pre Test.....	32
4.6.2	Uji Validitas Kuisisioner.....	33
4.6.3	Uji Realibilitas Kuisisioner	33
4.6.4	Perbaikan Kuisisioner	34
4.6.5	Penyebaran Kuisisioner Penelitian	34
4.7	Analisa Data	
4.7.1	Analisa Demografi Responden	34
4.7.2	Statistik Deskriptif	34
4.7.3	Uji Chi-Square	35
4.7.4	Uji Korelasi Pearson	35
4.7.5	Uji Perbandingan Rata-Rata	36
4.7.6	Uji Wilcoxon	36
4.7.7	Analisa Faktor.....	36
4.7.8	Analisa Diagram Kartesius.....	36
4.7.9	Analisa Harapan Konsumen	36
4.7.10	Analisa Kesenjangan Harapan dan Kinerja	37
4.8	Kesimpulan dan Saran.....	37
BAB V ANALISA DATA		
5.1	Sampel Penelitian.....	39
5.2	Pengujian Instrumen Penelitian	39
5.3	Analisa Karakteristik Responden	
5.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
5.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42

5.3.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
5.3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	43
5.3.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi.....	44
5.4	Analisa Statistik Deskriptif.....	45
5.4.1	Analisa Tingkat Harapan Layanan	45
5.4.2	Analisa Tingkat Kenyataan Pelayanan	47
5.5	Pengolahan Data	
5.5.1	Uji Korelasi Kendall Tau	48
5.5.2	Uji <i>Chi-Square</i>	52
5.5.3	Uji Korelasi Momen Pearson.....	55
5.5.4	Uji Perbandingan Rata-Rata Dengan <i>Paired Sample T-Test</i>	58
5.5.5	Uji Wilcoxon.....	59
5.5.6	Analisa Faktor	63
5.6	Analisa Kepuasan Pelanggan	
5.6.1	Analisa Diagram Kartesius	69
5.6.2	Analisa Harapan Konsumen	73
5.6.3	Berdasarkan Uji Wicoxon Dan Diagram Kartesius	74
5.6.4	Berdasarkan Deskriptif Interval Klas	75
5.6.5	Analisa Kesenjangan Harapan Dan Kenyataan.....	76
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan	
6.1.1	Faktor Kepuasan Konsumen	77
6.1.2	Kesenjangan Layanan Jasa	77
6.2	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....		79
LAMPIRAN		