



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Motivasi Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.7 Kontribusi Penelitian.....	7
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	7
1.9 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	9
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2 Kualitas Layanan	11
2.2.1 Definisi Kualitas Layanan.....	11
2.2.2 Dimensi Kualitas Layanan	12
2.3 Cetak Biru Layanan.....	13
2.3.1 Definisi Cetak Biru Layanan.....	13
2.3.2 Perbandingan dengan Pendekatan Serupa.....	14
2.3.3 Manfaat Cetak Biru Layanan	16
2.3.4 Aspek Utama Cetak Biru Layanan.....	21
2.3.5 Komponen Cetak Biru Layanan.....	23
2.3.6 Perancangan Cetak Biru Layanan	25



2.4	Kajian Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1	Desain Penelitian	32
3.1.1	Bagan Alir	34
3.1.2	Penjabaran Bagan Alir	34
3.2	Definisi Operasional	36
3.2.1	Kualitas Layanan	36
3.2.2	Cetak Biru Layanan	36
3.2.3	Titik Hambat	37
3.3	Populasi dan Sampel	37
3.4	Instrumen Penelitian	40
3.5	Pengujian Reliabilitas dan Validitas	40
3.5.1	Uji Reliabilitas	40
3.5.2	Uji Validitas	41
3.6	Deskripsi Data	42
3.7	Metode Pengumpulan Data	43
3.7.1	Observasi	43
3.7.2	Pedoman Wawancara	43
3.8	Metode Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Profil Kasus	46
4.2	Pembahasan	49
4.2.1	Cetak Biru Layanan di RM XYZ	49
4.2.1.1	Penjabaran Bukti Fisik secara Keseluruhan	49
4.2.1.2	Alur Layanan	55
4.2.1.3	Titik Interaksi	60
4.2.1.4	Titik Hambat pada Cetak Biru Layanan RM XYZ	62
4.2.1.5	Cetak Biru Layanan Saat Ini	67
4.2.2	Usulan Tindakan Perbaikan Cetak Biru Layanan	71
4.2.2.1	Prioritas Perbaikan	75
BAB V SIMPULAN		79
5.1	Simpulan	79
5.2	Implikasi	80
5.3	Keterbatasan	80



5.4	Saran	81
DAFTAR PUSTAKA		82