

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Lingkup Penelitian .....	7
1.7 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
2.1 Kualitas Layanan.....	9
2.2 Pentingnya Pengukuran Kualitas Layanan .....	10
2.3 <i>Service Performance</i> (Servperf).....	12
2.4 <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	13
2.5 Kajian Penelitian Terdahulu .....	15
2.6 Kerangka Penelitian .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
3.1 Desain Penelitian.....	19
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	20
3.3 Instrumen Penelitian.....	21
3.4 Metode Analisis Data .....	26
3.4.1 Uji Reliabilitas .....	26
3.4.2 <i>Service Performance</i> (Servperf).....	27
3.4.3 Matriks <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	28
3.5 Profil Kasus.....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>32</b>

4.1	Deskripsi Data.....	32
4.1.1	Profil Responden.....	33
4.1.2	Demografi Responden.....	34
4.2	Uji Validitas.....	34
4.3	Uji Reliabilitas .....	35
4.4	Analisis Tingkat Kinerja Berdasarkan <i>Service Performance</i> .....	36
4.4.1	Analisis Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ).....	37
4.4.2	Analisis Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	37
4.4.3	Analisis Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	38
4.4.4	Analisis Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	38
4.4.5	Analisis Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	39
4.5	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	39
4.6	Pembahasan.....	44
4.6.1	Tingkat Kinerja Pelayanan Seluruh Perusahaan Surveyor.....	45
4.6.2	Prioritas Perbaikan Seluruh Perusahaan Surveyor.....	46
<b>BAB V SIMPULAN .....</b>		<b>49</b>
5.1	Simpulan .....	49
5.2	Implikasi.....	50
5.3	Keterbatasan dan Saran Penelitian Selanjutnya .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>53</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>56</b>
	Lampiran 1. Kuesioner.....	56
	Lampiran 2. Profil & Demografi Responden.....	68
	Lampiran 3. Hasil Analisis <i>Service Performance</i> .....	69
	Lampiran 4. Hasil Analisis <i>Importance-Performance Analysis</i> .....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3.1 Keterangan Skala Likert.....	22
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian.....	24
Tabel 3.3 Skala Nilai Service Performance.....	28
Tabel 4.1 Frekuensi Interaksi dengan Surveyor Kargo .....	32
Tabel 4.2 Hasil Validasi Instrumen Penelitian .....	35
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	36
Tabel 4.4 Nilai Tingkat Kepentingan & Kinerja Surveyor pada Kegiatan Serah Terima Minyak Mentah dan Produk Kilang.....	40
Tabel 4.5 Komparasi Kinerja Perusahaan Surveyor Kegiatan Serah Terima Minyak Mentah dan Produk Kilang.....	45
Tabel 4.6 Daftar Atribut pada Kuadran I <i>Importance-Performance Analysis</i> .....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Matriks Importance-Performance Tradisional .....	14
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian .....	17
Gambar 3.1 Ilustrasi Proses Bisnis PT Kilang Pertamina Internasional .....	30
Gambar 4.1 Diagram <i>Importance-Performance Analysis</i> PT A .....	41
Gambar 4.2 Diagram <i>Importance-Performance Analysis</i> PT B .....	41
Gambar 4.3 Diagram <i>Importance-Performance Analysis</i> PT C .....	42
Gambar 4.4 Diagram <i>Importance-Performance Analysis</i> PT D .....	43