ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA BISNIS TOKO PERHIASAN EMAS DAN BERLIAN (Studi di Toko Emas dan
Berlian SB Bangun)
Samuel Keegen Bangun, Prof. Dr. Kuncoro Harto Widodo, S.T.P., M.Eng
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

COVER ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iii**
KATA PENGANTAR ..... **iv**
DAFTAR TABEL ..... **viii**
DAFTAR GAMBAR ..... **ix**
DAFTAR RUMUS ..... **x**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xi**
ABSTRAK ..... **xii**
ABSTRACT ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Pertanyaan Penelitian 8
1.4 Tujuan Penelitian 9
1.5 Manfaat Penelitian 9
1.6 Lingkup Penelitian 10
1.7 Sistematika Penulisan 11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **13**
2.1 Bisnis Perhiasan (Emas dan Berlian) 13
2.2 Kualitas Layanan (*Service Quality*) 14
2.3 Kualitas Layanan dalam Konteks Retail Perhiasan 17
2.4 Kinerja Layanan (*Service Performance*) 18
2.5 Kepuasan Pelanggan 20
2.6 Loyalitas Pelanggan 23
2.7 Importance Performance Analysis (IPA) 24
2.8 Penelitian Terdahulu 28
BAB III METODE PENELITIAN **34**
3.1 Desain Penelitian 34
3.2 Metode Pengumpulan Data 37
3.2.1 Lokasi Penelitian 37

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA BISNIS TOKO PERHIASAN EMAS DAN BERLIAN (Studi di Toko Emas dan Berlian SB Bangun)
Samuel Keegen Bangun, Prof. Dr. Kuncoro Harto Widodo, S.T.P., M.Eng
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.2.2 Populasi dan Sampel 37
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data 38
3.3 Instrumen Penelitian 39
3.3.1 Instrumen Wawancara 39
3.3.2 Instrumen Kuesioner 40
3.4 Teknik Analisis Data 45
3.4.1 Analisis Naratif Wawancara Pemilik Toko 45
3.4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen 46
3.4.3 *Importance–Performance Analysis* (IPA) 47
3.5 Profil Kasus 49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 52
4.1 Deskriptif Data Penelitian dan Subjek Penelitian 52
4.2 Analisis Data Wawancara dan Uji Instrumen 58
4.2.1 Hasil Wawancara 58
4.2.2 Hasil Kuesioner 59
4.2.3 Hasil Uji Validitas 62
4.2.4 Hasil Uji Reliabilitas 65
4.3 Analisis *Importance–Performance* 66
4.3.1 Rata-rata Skor Kepentingan dan Kinerja 66
4.3.2 Diagram Kartesius IPA 69
4.4 Pembahasan Hasil Analisis 73
4.5 Pembahasan Strategi dan Rekomendasi Prioritas Perbaikan 81
BAB V SIMPULAN 84
5.1 Simpulan 89
5.2 Implikasi 90
5.3 Keterbatasan Penelitian 92
5.4 Saran 93
DAFTAR PUSTAKA 95
LAMPIRAN 100