

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	8
2.1.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.2. Manfaat Kepuasan Pelanggan bagi Perusahaan.....	9

2.1.3. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2. Kualitas Pelayanan	14
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.2. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.3. Pendekatan Kualitas Pelayanan	22
2.2.4. Dimensi Kualitas Pelayanan	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Jenis Penelitian.....	29
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.3. Teknik Pengumpulan Data dan Pengukuran Variabel.....	31
3.4. Definisi Operasional	31
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
3.5.1. Uji Validitas	34
3.5.2. Uji Reliabilitas	40
3.6. Metode Analisis Data.....	41
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Deskripsi Profil Responden	45
4.2. Deskripsi Data Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan.....	51
4.3. Analisis <i>Gap</i>	57
4.4. Analisis <i>Importance-Performance</i>	58
4.5. Pembahasan	65



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis kualitas pelayanan Toko Seven Shop menggunakan gap analysis dan importance-performance analysis

WELYANTO, Chandra Purnomo, Hargo Utomo, Dr., MBA., M.Com
Universitas Gadjah Mada, 2009 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Pertanyaan Tingkat Kepentingan	38
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Pertanyaan Tingkat Kinerja	39
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 3.4	Interpretasi Diagram Kartesius	43
Tabel 4.1	Deskripsi Umur Responden	45
Tabel 4.2	Deskripsi Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4.3	Deskripsi Pekerjaan Responden	46
Tabel 4.4	Deskripsi Tingkat Pendapatan Responden	47
Tabel 4.5	Deskripsi Tujuan Berkunjung	47
Tabel 4.6	Tabulasi Silang Pemetaan Profil Pelanggan	48
Tabel 4.7	Deskripsi Data Tingkat Kepentingan	51
Tabel 4.8	Deskripsi Data Tingkat Kinerja	54
Tabel 4.9	Selisih (<i>Gap</i>) antara Kinerja dan Kepentingan	57
Tabel 4.10	Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja dan Kepentingan	59
Tabel 4.11	Interpretasi Hasil Diagram Kartesius	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kesenjangan Kualitas Pelayanan	20
Gambar 2.2	Model <i>Service Triangle</i>	23
Gambar 2.3	Model <i>Total Quality Service</i>	25
Gambar 3.1	Diagram Kartesius.....	42
Gambar 4.1	Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan <i>Seven Shop</i>	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner Penelitian
Lampiran B	Data Penelitian
Lampiran C	Output Uji Validitas
Lampiran D	Output Uji Reliabilitas
Lampiran E	Output Analisis Deskriptif
Lampiran F	Output Diagram Kartesius