

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
HALAMAN PENGANTAR	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR RUMUS	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Batasan Penelitian	9
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Pemasok	12
2.2. Hotel	14
2.3. Pelayanan Jasa	14
2.4. Kualitas Layanan	16
2.5. Kepuasan Konsumen	17
2.6. Logistik	18
2.7. <i>Physical Distribution Service Quality (PDSQ)</i>	19
2.8. <i>Logistic Service Quality (LSQ)</i>	22
2.9. Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	24
2.10. <i>Customer Satisfaction Index</i>	27
2.11. <i>Importance Performance Analysis</i>	29
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Objek Penelitian	33
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	33
3.3. Responden Penelitian	33
3.4. Jenis dan Sumber Data	33
3.5. Metode Pengumpulan Data	34
3.6. Variabel Penelitian	36
3.7. Tahapan Penelitian	38
3.7.1. Identifikasi Masalah	38
3.7.2. Perumusan Masalah dan Penentuan Tujuan	38
3.7.3. Studi Pustaka dan Pemahaman Teori	38
3.7.4. Penyusunan Kuesioner Penelitian	38
3.7.5. Uji Coba Kuesioner	39
3.7.6. Uji Validitas	39

3.7.7.	Uji Reliabilitas	40
3.7.8.	Penyebaran Kuesioner Utama	41
3.7.9.	Pengolahan Data dengan <i>Gap Analysis</i> (Analisis Kesenjangan)	41
3.7.10.	Perhitungan Nilai Kepuasan Konsumen dengan metode CSI.....	42
3.7.11.	Penentuan Prioritas Perbaikan dengan IPA	43
3.7.12.	Penarikan Kesimpulan dan Saran	43
3.8.	Diagram Alir Penelitian.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
4.1.	Profil CV Stor Q Seven	45
4.2.	Bauran Pemasaran	46
4.2.1.	Produk (<i>Product</i>)	46
4.2.2.	Harga (<i>Price</i>)	46
4.2.3.	Lokasi (<i>Place</i>).....	47
4.2.4.	Promosi (<i>Promotion</i>)	48
4.2.5.	Partisipan (<i>People</i>).....	48
4.2.6.	Proses (<i>Process</i>).....	49
4.2.7.	Bukti Fisik (<i>Physical Evidence</i>)	50
4.3.	Penyusunan Kuesioner	52
4.3.1.	Identitas Responden	52
4.3.2.	Penilaian Responden Mengenai Variabel Kepuasan Layanan Logistik.....	53
4.4.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
4.4.1.	Uji Validitas.....	54
4.4.2.	Uji Reliabilitas	58
4.5.	Karakteristik Responden	59
4.5.1.	<i>Rating Hotel</i>	59
4.5.2.	Jenis kelamin	59
4.5.3.	Usia.....	60
4.5.4.	Pekerjaan	60
4.5.5.	Domisili	61
4.5.6.	Pendidikan Terakhir.....	61
4.5.7.	Pendapatan Per Bulan	62
4.5.8.	Produk yang Dibeli dari CV Stor Q Seven.....	63
4.6.	Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	63
4.7.	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i>	73
4.8.	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	75
4.8.1.	Kuadran I (Prioritas Utama/ <i>Concenterate Here</i>).....	80
4.8.2.	Kuadran II (Pertahankan Prestasi/ <i>Keep Up The Good Work</i>).....	81
4.8.3.	Kuadran III (Prioritas Rendah/ <i>Low Priority</i>)	82
4.8.4.	Kuadran IV (Berlebihan/ <i>Possibly Overkill</i>)	83
4.9.	Usulan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Logistik.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		97
5.1.	Kesimpulan	97
5.2.	Saran	98
DAFTAR PUSTAKA		99
LAMPIRAN.....		102