

Daftar Isi

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pernyataan Keaslian	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Abstrak	xiii
<i>Abstract</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Motivasi Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.7 Kontribusi Penelitian	7
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	8
1.9 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Definisi dan Dimensi Kualitas	11
2.2 Definisi dan Kualitas Jasa/Layanan.....	12
2.3 Dimensi Kualitas Layanan	14
2.4 SERVPERF.....	16
2.5 <i>Servicescape</i>	17
2.6 <i>Service Blueprints</i>	19
2.7 Definisi dan Prinsip-Prinsip Layanan Publik	21

BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Desain Penelitian	23
3.2 Definisi Operasional Variabel	24
3.2.1 SERVPERF	25
3.2.2 <i>Servicescape</i>	25
3.2.3 <i>Service Blueprints</i>	26
3.3 Populasi dan Sampel	27
3.4 Instrumen Penelitian	29
3.4.1 Tatacara Pengembangan Instrumen	30
3.4.2 Uji Instrumen Penelitian	32
3.4.2.1 Uji Validitas	33
3.4.2.1 Uji Reliabilitas	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5.1 Studi Lapangan	36
3.5.2 Studi Pustaka	37
3.6 Teknik Analisis Data	37
3.6.1 Analisis Deskriptif	38
3.6.2 Analisis <i>Service Performance</i> (SERVPERF)	39
3.6.3 Analisis <i>Servicescape</i>	40
3.6.4 Analisis <i>Service Blueprints</i>	41
3.7 Diagram Alur (<i>Flowchart</i>) Penelitian	42
3.8 Objek Penelitian	43
3.8.1 Profil Posbakum Pengadilan Agama Sleman	44
3.8.2 Unit Analisis: Layanan Posbakum Pengadilan Agama Sleman	45
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 47
4.1 Demografi Responden	47
4.2 Hasil Penelitian dengan Metode SERVPERF	48
4.3 Hasil Penelitian dengan Metode <i>Servicescape</i>	51
4.3.1 <i>Ambient Conditions</i>	52
4.3.2 <i>Space/Function</i>	53
4.3.3 <i>Signs, Symbols, dan Artefacts</i>	53
4.4 Hasil Penelitian dengan Metode <i>Service Blueprints</i>	54
4.5 Pembahasan	57
4.5.1 SERVPERF	57
4.5.2 <i>Servicescape</i>	58
4.5.3 <i>Service Blueprints</i>	60
4.5.4 Implikasi Manajerial	63

BAB V SIMPULAN	64
5.1 Simpulan	64
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	65
5.3 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	66
 Daftar Pustaka	 xv
 Lampiran	 xxii