

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.6 Batasan Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Kerangka Teori .....	10
2.1.1 Pengertian Jasa dan Pelayanan.....	10
2.1.2 Manajemen Jasa .....	11
2.1.3 Kualitas Jasa.....	13
2.1.4 Harapan / Ekspektasi Pelanggan .....	17
2.1.5 Dimensi Kualitas Jasa .....	21
2.1.6 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan.....	23
2.1.7 Strategi Mewujudkan Layanan Prima.....	25
2.1.8 Kepuasan Pelanggan .....	28
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu.....	28
2.3. Kerangka Pemikiran.....	30

<b>BAB III METODE PENELITIAN DAN PROFIL PERUSAHAAN .....</b>	<b>31</b>
3.1. Desain Penelitian .....	31
3.2. Metode Pengumpulan Data .....	31
3.3. Instrumen Penelitian.....	33
3.4. Uji Kualitas Instrumen.....	35
3.5. Metode Analisis Data.....	36
3.5.1. Analisis <i>GAP</i> .....	36
3.5.2. Pengukuran <i>GAP</i> .....	37
3.5.3. Analisis IPA.....	38
3.6. Profil Perusahaan .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1. Uji Data Penelitian .....	41
4.1.1. Hasil Uji Validitas .....	41
4.1.2. Hasil Uji Reliabilitas .....	42
4.2. Gambaran Umum Responden .....	42
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.2.2. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
4.3. Deskriptif Hasil Jawaban Responden .....	44
4.3.1. Analisis Penilaian Responden.....	44
4.4. Analisis <i>Servqual</i> .....	51
4.5. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	55
4.6. Pembahasan.....	58
<b>BAB V SIMPULAN .....</b>	<b>67</b>
5.1. Simpulan .....	67
5.2. Implikasi .....	69
5.2.1. Implikasi Akademi.....	69
5.2.2 Implikasi Praktis .....	70

5.3. Keterbatasan.....	70
5.4. Saran .....	71
5.4.1. Saran bagi Perusahaan.....	71
5.4.2. Saran bagi Penelitian Selanjutnya .....	72

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. <i>Survei Service Excellence Wave 1</i> tahun juni tahun 2018 .....	2
Tabel 1.2. Skor <i>Service Excellence Survey</i> .....	3
Tabel 4.1. Responden Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
Tabel 4.3 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i> .....	45
Tabel 4.4. Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Reability</i> .....	46
Tabel 4.5. Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Empathy</i> .....	48
Tabel 4.6. Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Assurance</i> .....	49
Tabel 4.7. Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Tangibles</i> .....	50
Tabel 4.8 Perhitungan Analisis <i>Servqual</i> .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Faktor – faktor yang menentukan <i>Service Quality GAP</i> .....	14
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	30
Gambar 4.1 Hasil <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> .....	55