

Daftar Isi

BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	 9
2.1 Kualitas	9
2.1.1 Manajemen Kualitas	10
2.1.2 Tujuan Pengendalian Kualitas	10
2.1.3 Tahap Pengendalian Mutu	11
2.2 Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.1 Aspek yang menurunkan kualitas pelayanan.....	16
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.3.1 Reliabilitas	19
2.3.2 Daya Tanggap.....	19
2.3.3 Jaminan	20
2.3.4 Empati.....	20
2.3.5 Bukti Fisik	21
2.4 Dampak Kualitas Pelayanan Akan Kepuasan Pelanggan.....	21
2.5 Pusat Perbelanjaan	23
 BAB III. METODE PENELITIAN	 25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Jenis dan Sumber Data	26
3.2.1 Data Primer.....	27
3.2.2 Data Sekunder.....	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data	27
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.5 Klasifikasi Atribut	31

3.6 Analisa Gap	34
3.7 Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian.....	41
3.7.1 Validitas Penelitian.....	42
3.7.2 Reliabilitas Penelitian	44
3.8 Model Importance Performance Analysis (IPA)	45
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Karakteristik Responden	48
4.1.1 Responden pengunjung menurut tingkat pendidikan	48
4.1.2 Responden pengunjung menurut pekerjaan	48
4.1.3 Responden pengunjung menurut usia.....	49
4.1.4 Responden pengunjung menurut jenis kelamin.....	50
4.1.5 Responden pengunjung menurut lokasi tempat tinggal.....	50
4.1.6 Tujuan responden pengunjung datang ke Mal Gandaria City	51
4.1.7 Responden karyawan menurut tingkat pendidikan.....	52
4.1.8 Responden karyawan menurut jabatan	53
4.2 Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Mal Gandaria City	53
4.2.1 Analisis kesenjangan persepsi manajemen dan harapan pengunjung (gap 1)	54
4.2.1.1 Analisis faktor penyebab gap 1.....	55
4.2.2 Analisis kesenjangan spesifikasi kualitas jasa dengan persepsi manajemen (gap 2)	57
4.2.2.1 Analisis faktor penyebab gap 2.....	59
4.2.3 Analisis kesenjangan antara penyampaian layanan dengan spesifikasi pelayanan (gap 3).....	61
4.2.3.1 Analisis faktor penyebab gap 3.....	62
4.2.4 Analisis kesenjangan antara penyampaian layanan dengan pelayanan yang dikomunikasikan (gap 4)	64
4.2.4.1 Analisis penyebab gap 4	65
4.2.5 Analisis gap 5 (kesenjangan antara kinerja yang diterima pelanggan dengan harapan pelanggan).....	67
4.3 Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan	71
4.3.1 Diagram Kartesius	74



BAB V KESIMPULAN	82
5.1 Kualitas Pelayanan Mal Gandaria City.....	82
5.2 Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Mal Gandaria City.....	83
5.3 Implikasi Bagi Perencanaan	84
5.4 Penelitian Selanjutnya	85
DAFTAR PUSTAKA.....	86

Daftar Tabel

Tabel 3.1	Instrumen SERVQUAL.....	32
Tabel 3.2	Atribut Layanan Keusioner.....	33
Tabel 3.3	Skala Likert 1-5	40
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas	43
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan Harapan dan Persepsi	45
Tabel 4.1	Tingkat Pendidikan Responden Pengunjung	48
Tabel 4.2	Jenis Pekerjaan Responden Pengunjung	49
Tabel 4.3	Jenis Usia Responden Pengunjung	49
Tabel 4.4	Jenis Kelamin Responden Pengunjung.....	50
Tabel 4.5	Lokasi Tempat Tinggal Responden Pengunjung	51
Tabel 4.6	Tujuan Datang ke Mal Gandaria City	51
Tabel 4.7	Tingkat Pendidikan Responden Karyawan dan Manajemen	52
Tabel 4.8	Tingkat Jabatan Karyawan dan Manajemen	53
Tabel 4.9	Gap 1	55
Tabel 4.10	Penyebab Gap 1	55
Tabel 4.11	Ringkasan Uji t Penyebab Gap 1	57
Tabel 4.12	Gap 2.....	58
Tabel 4.13	Penyebab Gap 2	59
Tabel 4.14	Ringkasan Uji t Penyebab Gap 2	60
Tabel 4.15	Gap 3.....	61
Tabel 4.16	Penyebab Gap 3	63
Tabel 4.17	Ringkasan Uji t Penyebab Gap 3	63
Tabel 4.18	Gap 4.....	64
Tabel 4.19	Penyebab Gap 4	65
Tabel 4.20	Ringkasan Uji t Penyebab Gap 4	66
Tabel 4.21	Gap 5.....	67
Tabel 4.22	Ringkasan Uji Statistik Gap 5.....	69
Tabel 4.23	Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Harapan Dan Tingkat Kinerja Atribut Kualitas Pelayanan	71
Tabel 4.24	Urutan Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Setiap Atribut	73



Tabel 4.25 Nilai Rataan Penilaian Tingkat Harapan Dan Tingkat Kinerja Pada Atribut Kualitas Pelayanan	75
--	----

Daftar Gambar

Gambar 2.1	Siklus <i>Plan-Do-Check-Action</i> (PDCA)	13
Gambar 3.1	Model Konseptual SERVQUAL	37
Gambar 3.2	Model SERVQUAL Yang Diperluas	38
Gambar 3.3	Diagram Kartesius	47
Gambar 4.1	Ringkasan Perhitungan Gap Pelayanan Mal Gandaria City ..	70
Gambar 4.2	Hasil Diagram Kartesius	77

Daftar Lampiran

1. Kuesioner	89
2. Rekapitulasi Data Kuesioner	106
3. Hasil Uji Statistik.....	117