

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Pertanyaan Penelitian	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	12
1.7 Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Konsep Jasa atau Layanan	15
2.2 Konsep Kualitas	16
2.3 Konsep Kualitas Layanan	18
2.4 Konsep Layanan Publik	19
2.5 Kualitas pada Layanan Publik	20
2.6 Kartu Kredit	22
2.7 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	24
2.7.1 Penentuan Matriks dan Skala dalam IPA	27

2.7.2	Hubungan Linier, Korelasi dan Normalitas pada IPA.....	27
2.8	Penelitian Terdahulu.....	28
2.9	Kerangka Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....		33
3.1	Desain Penelitian.....	33
3.2	Metode Pengumpulan Data	33
3.2.1	Sumber Data	34
3.2.2	Tipe Data Penelitian.....	34
3.2.3	Langkah-langkah Pengumpulan Data.....	35
3.2.4	Lokasi dan Periode Pengumpulan Data	36
3.2.5	Metode Penyampelan.....	36
3.2.6	Populasi dan Sampel.....	37
3.3	Instrumen Penelitian.....	37
3.3.1	Definisi Operasional	37
3.3.2	Tata Cara Pengembangan Instrumen Penelitian	38
3.3.3	Pengujian Instrumen Penelitian	39
3.4	Metode Analisis Data	40
3.5	Profil Kasus	40
3.6	Diagram Alir Penelitian.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Deskripsi Data	47
4.1.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.1.2	Klasifikasi Responden berdasarkan Kelompok Usia.....	48
4.1.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	49
4.2	Hasil Uji Validitas serta Reliabilitas	50
4.2.1	Pengujian Validitas	52
4.2.2	Pengujian Reliabilitas	55
4.3	Hasil <i>Importance Performance Analysis</i>	56

4.3.1	Aspek Keterbukaan/Kemudahan Akses terhadap Informasi ..	56
4.3.2	Aspek Informasi Layanan	57
4.3.3	Aspek Kesesuaian Prosedur dengan Ketentuan yang Telah Ditetapkan	58
4.3.4	Aspek Sikap Pegawai.....	59
4.3.5	Aspek Kemampuan dan Keterampilan Pegawai.....	60
4.3.6	Aspek Lingkungan Pendukung	61
4.3.7	Aspek Akses terhadap Layanan	62
4.3.8	Aspek Waktu Penyelesaian Layanan	63
4.3.9	Aspek Keamanan Lingkungan dan Layanan	64
4.3.10	Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	64
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, IMPLIKASI, DAN SARAN		70
5.1	Simpulan.....	70
5.2	Keterbatasan Penelitian	71
5.3	Implikasi	72
5.4	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA		74
DAFTAR LAMPIRAN		79