

## Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Kata Pengantar .....	v
Persembahan .....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Intisari .....	xv
<i>Abstract</i> .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Kontribusi Penelitian.....	7
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	7
1.7 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1 Konsep Jasa/ Layanan .....	9
2.1.1 Definsi Jasa .....	9
2.1.2 Karakteristik Jasa .....	10
2.2 Kualitas Jasa/ Layanan .....	12

2.2.1 Konsep Kualitas Jasa .....	12
2.2.2 Dimensi Kualitas Jasa .....	13
2.3 Pengukuran Kualitas Jasa/layanan .....	16
2.3.1 Service Quality.....	16
2.3.2 Service Performance .....	20
2.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	22
2.5 Tinjauan Pustaka.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Desain Penelitian .....	28
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	29
3.3 Populasi dan Sampel.....	30
3.4 Instrumen Penelitian .....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.6 Teknik Analisis Data .....	35
3.6.1 Uji Validitas dan Reabilitas .....	35
3.6.2 Mengukur <i>Service Performance (SERVPERF)</i> .....	36
3.6.3 Matriks <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	37
3.7 Gambaran Umum Perusahaan.....	38
3.7.1 Sejarah PT. Pos Indonesia (Persero).....	38
3.7.2 Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero) .....	40
3.7.3 Lokasi Perusahaan .....	41
3.7.4 Layanan dan Produk .....	41
3.7.5 Jam Operasional.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1 Deskripsi Data .....	42
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.1.2 Responden Berdasarkan Umur .....	43
4.1.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	43
4.1.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44

4.2 Analisis Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	44
4.2.1 Hasil Uji Validitas .....	45
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
4.2.2.1 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja.....	48
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan .....	50
4.3 Analisi Hasil Tingkat Kinerja Layanan dengan SERVPERF .....	52
4.4 Analisis Hasil Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan dengan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	57
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>63</b>
5.1 Simpulan.....	63
5.2 Keterbatasan .....	64
5.3 Implikasi .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>68</b>