

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGAJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR PERSAMAAN | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| ABSTRAK | xiii |
| ABSTRACT..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 7 |
| C. Batasan Masalah..... | 7 |
| D. Tujuan Penelitian | 8 |
| E. Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 9 |
| A. Kunjungan Industri | 9 |
| B. Persepsi | 10 |
| C. Jasa..... | 11 |
| D. Dimensi Kualitas Pelayanan | 13 |

| | |
|---|----|
| E. Metode Pengukuran Kualitas Pelayanan | 15 |
| F. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | 15 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 24 |
| A. Obyek Penelitian | 24 |
| B. Metode Pengumpulan Data | 24 |
| C. Penentuan Jumlah Sampel..... | 26 |
| D. Tahapan Penelitian | 29 |
| E. Diagram Alir | 39 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 41 |
| A. Profil Kunjungan Industri di PT Sido Muncul..... | 41 |
| B. Karakteristik Responden | 45 |
| C. Instrumen Penelitian..... | 47 |
| D. Pengujian Instrumen Penelitian..... | 51 |
| E. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | 59 |
| F. Analisis Data dan Pembahasan | 68 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 78 |
| A. Kesimpulan | 78 |
| B. Saran..... | 79 |
| DAFTAR PUSTAKA | 80 |
| LAMPIRAN | 83 |