

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN EKSEKUTIF	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Pokok Permasalahan	3
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4. Kerangka Penulisan	4
BAB II. TELAAH KEPUSTAKAAN	
2.1. Jasa	6
2.1.1. Konsep dan Definisi Jasa	6
2.1.2. Karakteristik Jasa	8
2.1.3. Bauran Pemasaran Jasa	9
2.1.4. Jenis Pemasaran dalam Industri Jasa	10
2.2. Harapan Pelanggan	11
2.2.1. Tingkat Harapan Pelanggan	11
2.2.2. Zona Toleransi	11
2.2.3. Faktor yang Mempengaruhi Harapan Pelanggan atas Pelayanan	12
2.3. Kualitas Jasa	15
2.3.1. Perspektif Kualitas	15
2.3.2. Definisi Kualitas Jasa	16

2.3.3.	Dimensi Kualitas Jasa	17
2.3.4.	Model Konseptual SERVQUAL	18
2.3.5.	Perhitungan SERVQUAL	20
2.3.6.	Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Jasa	21
2.4.	Persepsi Pelanggan	21
2.5.	Kepuasan Pelanggan	22
2.5.1.	Definisi Kepuasan Pelanggan	23
2.5.2.	Manfaat Kepuasan Pelanggan	23
2.5.3.	Alat-alat Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan	24
2.5.4.	Survei Kepuasan Pelanggan	25
2.5.5.	Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan	27
2.5.6.	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	28
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN		
3.1.	Desain Penelitian	30
3.1.1.	Riset Eksploratori	31
3.1.2.	Riset Deskriptif	31
3.2.	Metode Pengumpulan Data	31
3.3.	Populasi dan Metode Pengambilan Sampel	32
3.3.1.	Populasi	32
3.3.2.	Metode Pengambilan Sampel	33
3.4.	Sampling Error	33
3.5.	Desain Kuesioner	34
3.6.	Uji Reliabilitas dan Validitas	35
3.6.1.	Uji Reliabilitas	35
3.6.2.	Uji Validitas	35

3.7.	Analisis Data	36
3.8.	Penyajian Data	36

BAB IV. ANALISIS DAN BAHASAN TEMUAN

4.1.	Karakteristik Responden	37
4.1.1.	Jenis Kelamin Responden	38
4.1.2.	Usia Responden	38
4.1.3.	Pendidikan Terakhir Responden	39
4.1.4.	Pekerjaan Responden	39
4.1.5.	Pengeluaran Responden	40
4.1.6.	Tempat Servis Responden	40
4.2.	Uji Reliabilitas dan Validitas	41
4.2.1.	Uji Reliabilitas dan Validitas untuk Ukuran Harapan	41
4.2.2.	Uji Reliabilitas dan Validitas untuk Ukuran Persepsi Terhadap Kinerja.....	43
4.3.	Analisis Data	45
4.3.1.	Analisis Persepsi Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan AHASS	45
4.3.2.	Gap Analysis	62
4.3.3.	Importance-Performance Analysis	63

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan	68
5.2.	Saran	69

DAFTAR PUSTAKA