

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Jasa .....	6
2.1.1 Konsep dan Definisi Jasa.....	6
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	7
2.2 Kualitas Layanan.....	8
2.2.1 Kekuatan Penting pada Kualitas dan Layanan Pelanggan.....	9
2.2.2 Kualitas Layanan Pelanggan melalui Bauran Pemasaran.....	10
2.2.3 Rencana Layanan Pelanggan .....	11
2.2.4 Meningkatkan Kapabilitas Layanan Pelanggan.....	12
2.3 Model Kano.....	15
2.4 <i>Servqual</i> .....	18
2.4.1 Model Kesenjangan Kepuasan Pelanggan.....	18

2.4.2 <i>Servqual</i> .....	18
2.5 Konsep <i>Fishbone Diagram</i> .....	21
2.5.1 Langkah-langkan <i>Fishbone Diagram</i> .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	23
3.1 <i>Flow Chart</i> Tahapan Penelitian.....	23
3.2 Uraian Tahapan Penelitian .....	25
3.2.1 Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	25
3.2.2 Penentuan Tujuan .....	25
3.2.3 Studi Lapangan .....	25
3.2.4 Studi Pustaka.....	25
3.2.5 Identifikasi Atribut.....	25
3.2.6 Pengumpulan Data.....	28
3.2.7 Pengolahan Data .....	30
3.2.7.1 Uji Validitas.....	30
3.2.7.2 Uji Reliabilitas.....	32
3.2.8 Analisis .....	34
3.2.9 Kesimpulan dan Saran .....	34
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	36
4.1 Pengumpulan Data .....	36
4.1.1 Profil Perusahaan .....	36
4.1.2 Karakteristik Responden.....	38
4.1.3 Pengumpulan data yang diperoleh dari pelanggan/responden.....	39
4.2 Pengolahan Data.....	41
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
4.2.2 Pengolahan data dengan menggunakan <i>servqual</i> .....	44
4.2.3 Pengolahan Data Menggunakan KANO.....	45
4.2.4 Penyebab Terjadinya Atribut Dengan Kode T2, T4 dan A3. ...	51

BAB V ANALISIS .....	53
5.1 Analisis Umum Pelayanan CV. B-Shuttle .....	53
5.2 Analisis Kualitas Pelayanan CV B-Shuttle Berdasarkan Model <i>Servqual</i> dan Kano .....	54
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	 61
6.1 Kesimpulan.....	61
6.2 Saran.....	62
 DAFTAR PUSTAKA .....	 64
LAMPIRAN.....	66

