

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.4.1 Kegunaan Teoritis	4
1.4.2 Kegunaan Praktis	4
1.5 Definisi Variabel Penelitian	5
1.5.1 Kualitas Pelayanan.....	5
1.5.2 Pengertian Jasa	5
1.5.3 Pengertian Kepuasan.....	5
1.6 Outline Skripsi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Dasar	7
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	7
2.1.1.1 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.1.2 Faktor-faktor Timbulnya Ketidakpuasan Pelanggan ...	10
2.1.1.3 Strategi Kepuasan Konsumen	11
2.1.2 Pengertian Kualitas dan Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.1 Faktor-faktor yang Menentukan Penilaian Kualitas Pelayanan	14

2.1.2.2 Faktor-faktor Penyebab Kualitas Jasa yang Buruk.....	18
2.1.2.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa	20
2.1.3 Pengertian Jasa	22
2.1.3.1 Karakteristik Jasa	22
2.1.3.2 Klasifikasi Jasa	24
2.1.3.3 Strategi Pemasaran Perusahaan Jasa.....	27
2.2 Teori Yang Digunakan.....	28
2.3 Kajian Peneliti Terdahulu	30
2.4 Kerangka Pemikiran.....	31
2.5 Pengembangan Hipotesis	33

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	34
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	34
3.2 Metode Penelitian.....	35
3.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	35
3.2.2 Populasi dan Sampel	35
3.2.3 Sumber Data.....	36
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.2.5 Operasional Variabel Penelitian.....	37
3.2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.2.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	41
3.2.7.1 Teknik Analisis Data	42
3.2.7.1.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	42
3.2.7.1.2 Analisis Koefisien Korelasi	42
3.2.7.1.3 Analisis Koefisien Determinasi	43
3.2.7.1.4 Pengujian Hipotesis	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengantar.....	46
4.2 Profil Responden.....	46
4.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	49

4.3.1 Uji Validitas	49
4.3.2 Uji Reliabilitas	51
4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Baraya Travel	51
4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	57
4.6 Analisis Statistik Deskriptif	65
4.6.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	66
4.6.2 Koefisien Determinasi	67
4.6.3 Pengujian Hipotesis	68
4.7 Pembahasan	69
4.7.1 Rekapitulasi Hasil	69
4.7.2 Diskusi	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	8
Gambar 2.2 Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan.....	10
Gambar 2.3 Model Kualitas Jasa (<i>Gap Model</i>)	17
Gambar 2.4 Paradigma Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4.1 Klasifikasi responden berdasarkan usia	47
Gambar 4.2 Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan	47
Gambar 4.3 Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan	48
Gambar 4.4 Klasifikasi responden berdasarkan frekuensi menggunakan jasa Baraya Travel.....	48
Gambar 4.5 Uji Signifikansi Koefisien Korelasi dengan Uji Satu Pihak	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.2 Tingkat Hubungan Korelasi	43
Tabel 4.1 lasifikasi responden berdasarkan daya tarik utama dari produk Baraya Travel	49
Tabel 4.2 Validitas Data Variabel X dan Variabel Y.....	50
Tabel 4.3 Reliabilitas Data Variabel X dan Variabel Y.....	51
Tabel 4.4 Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan Baraya Travel	53
Tabel 4.5 Tanggapan responden terhadap harapan kualitas pelayanan Baraya Travel	59
Tabel 4.6 Tanggapan responden terhadap kenyataan kualitas pelayanan Baraya Travel	62
Tabel 4.7 Analisis Statistik Deskriptif.....	65
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi.....	66
Tabel 4.9 Hasil Uji t.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Hasil Pengisian Kuesioenr

Lampiran 3 Output SPSS

Lampiran 4 Tabel r *Product Moment*

Lampiran 5 Tabel Harga-harga Kritis t

Lampiran 6 Foto copy Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 7 Surat Survey Penelitian

