

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Abstract	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Lampiran	vii
Daftar Gambar	viii
Daftar Tabel	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II. LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Landasan Teori	6
2.2 Pengertian Jasa	6
2.1.1 Karakteristik Jasa	6
2.1.2 Klasifikasi Jasa	7
2.1.3 Kualitas Jasa	10
2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa	10
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	13
2.1.6 Mengukur Kepuasan Pelanggan	14
2.1.7 Survei Kepuasan Pelanggan	15
2.1.8 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Jasa	16

2.3 Kerangka Pemikiran	18
2.4 Hipotesis	20

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	21
3.1.1 Metode Penelitian	21
3.1.2 Unit Analisis	21
3.1.3 Time Horizon	22
3.2 Operasional Variabel Penelitian	22
3.3 Jenis dan Sumber data	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data	23
3.5 Teknik Pengambilan sample	23
3.6 Metode Analisis	24
3.6.1 Merumuskan Masalah	26
3.6.2 Membentuk Stimulus.....	26
3.6.3 Membentuk Data Input	27
3.7 Rancangan Uji Hipotesis	27
3.8 Rancangan Implikasi Hasil Penelitian	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profile Responden	32
4.1.1 Profile Perusahaan	32
4.1.2 Kondisi Perusahaan	32
4.1.3 Sistem yang Berjalan	33
4.1.4 Profile Responden	34
4.2 Analisis Dimensi Pelayanan Jasa	34
4.2.1 Utilitas Dimensi <i>Tangible</i>	35
4.2.2 Utilitas Dimensi <i>Competence</i> dan <i>courtesy</i>	35
4.2.3 Penentuan Kepentingan Relatif	36
4.2.4 Interpretasi Hasil	37

4.2.5 Analisis Grafik	38
4.3 Implikasi Hasil Penelitian.....	40
4.3.1 Mengelola Bukti Kualitas Jasa	40
4.3.2 Mendidik Pelanggan Tentang Jasa	41
4.3.3 Menumbuhkan Budaya Kualitas	42
4.3.4 Menindaklanjuti Jasa	44
4.3.5 Mengembangkan Sistem Informasi Jasa	45
4.3 Usulan Jadwal Implementasi	45
BAB V	
Simpulan dan Saran	
5.1 Simpulan	47
5.2 Saran	47

