

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR NOTASI.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Batasan Penelitian.....	8
1.6 Kerangka Pemikiran.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Jasa ( <i>Service</i> ).....	9
2.1.1 Klasifikasi Jasa.....	11
2.2 Jasa Pengiriman.....	13
2.3 Kualitas Pelayanan.....	14
2.4 Metode <i>Service Quality</i> .....	15
2.5 <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	21
2.6 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	23
2.7 Teori Pengujian Data .....	26
2.7.1 Uji validitas .....	26
2.7.2 Uji reliabilitas.....	28
2.8 Penelitian terdahulu.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1 Diagram Alir Penelitian .....	35

3.2	Prosedur Penelitian.....	37
3.2.1	Studi Pendahuluan.....	37
3.2.2	Perumusan Masalah.....	37
3.2.3	Penentuan Tujuan Penelitian.....	37
3.2.4	Studi Literatur.....	38
3.2.5	Penentuan Sampel.....	38
3.2.6	Perancangan Kuesioner.....	39
3.2.7	<i>Pilot Study</i> .....	40
3.2.8	Pengumpulan Data.....	41
3.2.9	Pengolahan Data.....	41
3.2.10	Analisis.....	42
3.2.11	Kesimpulan dan Saran.....	42
3.3	Jenis Penelitian.....	43
3.4	Rencana Penelitian.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1	Atribut Kuesioner <i>Service Quality</i> .....	44
4.2	Hasil <i>Pilot Study</i> .....	46
4.3	Hasil Pengumpulan Data.....	49
4.3.1	Karakteristik Responden.....	49
4.4	Metode <i>Service Quality</i> .....	52
4.4.1	Perhitungan Gap Kepentingan dan Kepuasan Dimensi ( <i>Tangible</i> ).....	52
4.4.2	Perhitungan Gap Kepentingan dan Kepuasan Dimensi ( <i>Reliability</i> ).....	53
4.4.3	Perhitungan Gap Kepentingan dan Kepuasan Dimensi ( <i>Responsiveness</i> ) 54	
4.4.4	Perhitungan Gap Kepentingan dan Kepuasan Dimensi ( <i>Assurance</i> ).....	54
4.4.5	Perhitungan Gap Kepentingan dan Kepuasan Dimensi ( <i>Empathy</i> ).....	55
4.4.6	Total Gap Keseluruhan.....	56
4.4.7	Analisis Gap.....	57
4.5	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	58
4.5.1	Menentukan <i>Mean Importance Score</i> (MIS) dan <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS).....	58
4.5.2	Menentukan <i>Weight Factors</i> (WF).....	59
4.5.3	Menentukan <i>Weight Score</i> (WS).....	60
4.5.4	Menentukan <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	61

4.6 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	62
4.6.1 Tingkat kesesuaian.....	63
4.6.2 Diagram Kartesius.....	66
BAB V ANALISIS .....	71
5.1 Analisis <i>Service Quality</i> .....	71
5.2 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	73
5.3 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> .....	74
5.3.1 Analisis Tingkat Kesesuaian.....	74
5.3.2 Analisis Diagram Kartesius.....	75
BAB VI PENUTUP .....	81
6.1 Kesimpulan.....	81
6.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA .....	83
LAMPIRAN.....	89
Lampiran 1: Kuesioner <i>Service Quality</i> .....	89
Lampiran 2: Data Jawaban Responden ( <i>Pilot Study</i> ).....	96
Lampiran 3: Uji Reliabilitas ( <i>Pilot Study</i> ) .....	98
Lampiran 4: Uji Validitas ( <i>Pilot Study</i> ).....	99
Lampiran 4 Lanjutan: R-Tabel (61-120).....	107
Lampiran 5: Data Jawaban Responden Keseluruhan.....	108
Lampiran 6: Perhitungan Excel ( <i>Service Quality</i> ) .....	116
Lampiran 7: Perhitungan Excel ( <i>CSI</i> ).....	119
Lampiran 8: Perhitungan Excel ( <i>IPA</i> ).....	120
Lampiran 8: Dokumentasi.....	121