

DAFTAR ISI

	halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACK.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Tujuan Penelitian.....	9
C. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Teori.....	10
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	25
BAB III : METODE PENELITIAN.....	27
A. Kerangka Pemikiran.....	27
B. Hipotesis Penelitian.....	29
C. Desain Penelitian.....	29
D. Definisi, Operasionalisasi, dan Pengukuran Variabel.....	29
E. Jenis, Sumber, dan Pengumpulan Data.....	32
F. Metode Analisis.....	33
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Deskripsi Perusahaan.....	40
B. Kualitas Pelayanan Jasa FOCUS Training Center.....	41
C. Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan.....	50
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimensi Reability, Respon- siveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	56
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Nomor	halaman
1. Peserta yang Mengikuti Pelatihan Kembali Tahun 2004.....	6
2. Usia Lembaga Pelatihan.....	6
3. Total Jumlah Peserta Pelatihan FOCUS Training Center.....	6
4. Harga Pelatihan.....	7
5. Struktur Variabel.....	30
6. Analisis Pengalaman Dimensi Keandalan.....	40
7. Analisis Harapan Dimensi Keandalan.....	41
8. Analisis Pengalaman Dimensi Kesigapan.....	42
9. Analisis Harapan Dimensi Kesigapan.....	43
10. Analisis Pengalaman Dimensi Keterjaminan.....	44
11. Analisis Harapan Dimensi Keterjaminan.....	44
12. Analisis Pengalaman Dimensi Empati.....	45
13. Analisis Harapan Dimensi Empati.....	46
14. Analisis Pengalaman Dimensi Keterwujudan.....	47
15. Analisis Harapan Dimensi Keterwujudan.....	47
16. Nilai rata-rata Dimensi Jasa.....	48
17. Kartesius Kualitas Pelayanan.....	49

DAFTAR GAMBAR

Nomor	halaman
1. Metode SERVQUAL.....	18
2. Kerangka Pikir Penelitian.....	28
3. Diagram Kartesius.....	37
4. Diagram Kartesius Dimensi Jasa.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	halaman
1. Kuesioner.....	68
2. Kuesioner Pra Survei.....	70
3. Validitas Kualitas Pelayanan.....	71
4. Reliability Kualitas Pelayanan	73
5. Data Mentah Pelanggan.....	74
6. Katagori Kepuasan.....	80
7. Data untuk Uji Regresi.....	82
8. Data Pra-Survei.....	84
9. Surat Ijin Penelitian.....	85