

## DAFTAR ISI

|  | halaman    |
|--|------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>  | <b>i</b>   |
| <b>PRAKATA.....</b>  | <b>ii</b>  |
| <b>ABSTRAK.....</b>  | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>   | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>   | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>  | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>  | <b>vii</b> |
| <br>   |            |
| <b>I. PENDAHULUAN.....</b>   | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang.....   | 1          |
| B. Tujuan Penelitian.....  | 4          |
| <br>   |            |
| <b>II. LANDASAN TEORI.....</b>   | <b>6</b>   |
| A. Kinerja Perusahaan.....   | 6          |
| B. Jasa.....   | 7          |
| C. Karakteristik Jasa.....   | 9          |
| D. Kualitas Jasa.....  | 10         |
| E. Dimensi Mutu.....   | 11         |
| F. Kepuasan Pelanggan.....   | 15         |
| G. Pemasaran Jasa.....   | 18         |
| H. Definisi ISO.....   | 21         |
| I . 5 T ( Tepat Administrasi, Tepat Waktu, Tepat Jumlah,<br>Tepat Orang, Tepat Tempat )..... | 22         |
| <br>   |            |
| <b>III. METODE PENELITIAN.....</b>   | <b>23</b>  |
| A. Kerangka Pemikiran.....   | 24         |
| B. Hipotesis.....  | 24         |

|   |           |
|---|-----------|
| C. Definisi Operasional Variabel.....   | 25        |
| D. Tempat dan Waktu Penelitian.....   | 27        |
| E. Jenis dan Sumber Data.....   | 27        |
| F. Populasi dan Sampel Penelitian.....  | 27        |
| G. Metode Pengumpulan Data.....   | 28        |
| H. Metode Pengolahan / Analisa Data.....  | 29        |
| <br>  |           |
| <b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>  | <b>35</b> |
| A. Sejarah Perusahaan.....  | 35        |
| B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....  | 38        |
| C. Tingkat Kepuasan Peserta atas Kualitas Pelayanan di<br>PT. ABC Cabang Bogor..... | 40        |
| D. Faktor – faktor Kepuasan Peserta.....  | 43        |
| E. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta.....                                | 47        |
| F. Uji Asumsi Regresi Berganda.....   | 49        |
| <br>  |           |
| <b>V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>   | <b>53</b> |
| A. Kesimpulan.....  | 53        |
| B. Saran.....   | 53        |
| <br>  |           |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>  |           |
| <b>LAMPIRAN – LAMPIRAN.....</b>   |           |

## DAFTAR GAMBAR

| Nomor  | halaman |
|--|---------|
| 1. Model Konseptual Gap Kualitas Pelayanan.....                              | 14      |
| 2. Persepsi Pelanggan Tentang Kualitas dan Kepuasan .....                    | 15      |
| 3. Bauran Pemasaran yang Diperkuat untuk Jasa.....                           | 20      |
| 4. Kerangka Pikir Penelitian.....  | 24      |
| 5. Diagram Kartesius.....  | 32      |
| 6. Diagram Kartesius dari Faktor – faktor yang mempengaruhi<br>Kepuasan..... | 45      |
| 7. Uji Asumsi Regresi Berganda Normalitas.....                               | 49      |
| 8. Uji Asumsi Regresi Berganda Heteroskedastisitas.....                      | 51      |

## DAFTAR TABEL

| Nomor  | halaman |
|--|---------|
| 1. Operasional Variabel.....                               | 26      |
| 2. Hasil Analisis Butir Pertanyaan.....                    | 39      |
| 3. Dimensi Tepat Waktu dan Kepuasan Peserta.....           | 40      |
| 4. Dimensi Tepat Orang dan Kepuasan Peserta.....           | 41      |
| 5. Dimensi Tepat Jumlah dan Kepuasan Peserta.....          | 41      |
| 6. Dimensi Tepat Tempat dan Kepuasan Peserta.....          | 42      |
| 7. Dimensi Tepat Administrasi dan Kepuasan Peserta.....    | 42      |
| 8. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta..... | 43      |
| 9. Uji T Coefficients.....                                 | 49      |
| 10. Uji Asumsi Regresi Berganda Durbin Watson.....         | 50      |
| 11. Uji Asumsi Regresi Berganda Multi Kolinieritas.....    | 50      |

## DAFTAR LAMPIRAN

| Nomor   | Halaman |
|---|---------|
| 1.Kuesioner Mutu Pelayanan.....                                       | i       |
| 2.Kuesioner Harapan Peserta... ..                                     | ii      |
| 3.Daftar Lampiran Uji Validitas dengan Program SPSS 9 for Windows ... | iii     |