

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Kualitas Pelayanan	6
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	7
2.1.3 Prinsip Kualitas Pelayanan	9
2.1.4 Karakteristik Kualitas Pelayanan Jasa	10
2.1.5 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	10
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2.2 Ciri-Ciri Pelanggan yang Puas.....	13
2.2.3 Dimensi untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2.4 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	14
2.3 <i>SERVQUAL (Service Quality)</i>	15

2.3.1 Definisi <i>SERVQUAL</i>	15
2.3.2 Pengertian <i>Gap</i>	15
2.3.3 Konsep <i>Service Quality</i>	17
2.3.4 Skala <i>Likert</i>	17
2.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	18
2.4.1 Sejarah dan Definisi IPA	18
2.4.2 <i>Importance Performance Matrix</i>	19
2.5 Instrumen Penelitian.....	20
2.5.1 Kuesioner	20
2.5.2 Populasi.....	20
2.5.3 Validitas Instrumen Penelitian.....	21
2.5.4 Reliabilitas Instrumen Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	23
3.1.1 Waktu Penelitian.....	23
3.1.2 Tempat Penelitian	23
3.2 Objek Penelitian	23
3.3 Jenis Penelitian	23
3.4 Jenis Data.....	23
3.5 Tahapan Penelitian	23
3.5.1 Identifikasi Masalah.....	23
3.5.2 Penetapan Tujuan Penelitian.....	24
3.5.3 Studi Literatur	24
3.5.4 Penyusunan Kuesioner.....	24
3.5.5 Menentukan Responden.....	24
3.5.6 Penyebaran Kuesioner Tahap Pertama	25
3.5.7 Uji Validitas Kuesioner Tahap 1	28
3.5.8 Uji Reliabilitas Kuesioner Tahap 1.....	28
3.5.9 Menentukan Jumlah Responden	29
3.5.10 Penyebaran Kuesioner Tahap Kedua.....	29
3.5.11 Uji Validitas Kuesioner Tahap 2	33
3.5.12 Uji Reliabilitas Kuesioner Tahap 2.....	33

3.5.13 Pengolahan Data	34
3.5.13.1 Perhitungan <i>Servqual (Gap) & Tingkat Kesesuaian (Importance Performance Analysis/IPA) Per Item</i>	34
3.5.13.2 Perhitungan <i>Servqual (Gap) & Tingkat Kesesuaian (Importance Performance Analysis/IPA) Per Dimensi</i>	35
3.5.13.3 Perhitungan <i>Servqual (Gap) & Tingkat Kesesuaian (Importance Performance Analysis/IPA) Keseluruhan</i>	36
3.5.13.4 <i>Importance Performance Analysis Matrix</i>	37
3.5.14 Analisis Data.....	37
3.5.15 Kesimpulan dan Saran	37
3.6 Alur Penelitian.....	38
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	40
4.1 Bimbel Xyz.....	40
4.1.1 Gambaran Umum Bimbel.....	40
4.1.2 Visi dan Misi Bimbel.....	40
4.1.3 Lokasi Bimbel.....	40
4.1.4 Tenaga Kerja dan Jam Kerja.....	40
4.1.5 Struktur Organisasi Bimbel Xyz.....	41
4.2 Penyebaran Kuesioner Tahap 1	41
4.2.1 Data Profil Responden Kuesioner Tahap 1.....	41
4.2.2 Tabulasi Kuesioner Tahap 1	43
4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Tahap 1	45
4.2.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Pertama Kuesioner Tahap 1.....	45
4.2.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kedua Kuesioner Tahap 1	48
4.3 Menentukan Jumlah Responden Penelitian.....	50
4.4 Penyebaran Kuesioner Tahap 2	50
4.4.1 Data Profil Responden Kuesioner Tahap 2.....	50
4.4.2 Tabulasi Kuesioner Tahap 2	53
4.4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Tahap 2	57
4.5 Pengolahan Data.....	59
4.5.1 Perhitungan <i>Servqual (Gap) & Tingkat Kesesuaian Per Item</i>	59
4.5.2 Perhitungan <i>Servqual (Gap) & Tingkat Kesesuaian Per Dimensi</i>	63
4.5.3 Perhitungan <i>Servqual (Gap) & Tingkat Kesesuaian Keseluruhan</i>	67

4.5.4 <i>Importance Performance Analysis Matrix</i>	67
BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	70
5.1 Analisa Pengumpulan Data	70
5.1.1 Analisa Uji Validitas Pertama Kuesioner Tahap 1	70
5.1.2 Analisa Uji Reliabilitas Pertama Kuesioner Tahap 1	74
5.1.3 Analisa Uji Validitas Kedua Kuesioner Tahap 1	74
5.1.4 Analisa Uji Reliabilitas Kedua Kuesioner Tahap 1	78
5.1.5 Analisa Uji Validitas Kuesioner Tahap 2	78
5.1.6 Analisa Uji Reliabilitas Kuesioner Tahap 2	82
5.2 Analisa Pengolahan Data.....	82
5.2.1 Analisa Perhitungan <i>Servqual</i>	82
5.2.1.1 Analisa Perhitungan <i>Servqual (Gap) Per Item</i>	83
5.2.1.2 Analisa Perhitungan <i>Servqual (Gap) Per Dimensi</i>	88
5.2.1.3 Analisa Perhitungan <i>Servqual (Gap) Keseluruhan</i>	90
5.2.2 Analisa Perhitungan IPA	90
5.2.2.1 Analisa Perhitungan Tingkat Kesesuaian Per <i>Item</i>	91
5.2.2.2 Analisa Perhitungan Tingkat Kesesuaian Per Dimensi.....	94
5.2.2.3 Analisa Perhitungan Tingkat Kesesuaian Keseluruhan	96
5.2.2.4 Analisa Matriks <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	96
5.3 Usulan Perbaikan.....	99
BAB VI PENUTUP	102
6.1 Kesimpulan.....	102
6.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1A Daftar Keluhan Murid Bimbel Xyz.....	2
Gambar 1.1B Daftar Keluhan Murid Bimbel Xyz.....	3
Gambar 2.1 Strategi Bisnis Perusahaan	14
Gambar 2.2 Model <i>Servqual</i>	17
Gambar 2.3 Contoh Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	19
Gambar 2.4 Contoh Kuesioner Menggunakan Skala <i>Likert</i>	20
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Alur Penelitian.....	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bimbel Xyz	41
Gambar 4.2 Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	69
Gambar 5.1 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	96

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala <i>Likert</i> Penelitian	18
Tabel 2.2 Kategori Koefisien Reliabilitas	22
Tabel 3.1 Daftar <i>Item</i> Kuesioner Tahap 1	25
Tabel 3.2 Daftar <i>Item</i> Kuesioner Tahap 2	30
Tabel 4.1 Data Profil Responden Kuesioner Tahap 1	42
Tabel 4.2 Tabulasi Skor Tingkat Harapan Kuesioner Tahap 1	43
Tabel 4.3 Tabulasi Skor Tingkat Kinerja Kuesioner Tahap 1	44
Tabel 4.4 Uji Validitas Pertama Kuesioner Tahap 1	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Pertama Kuesioner Tahap 1	47
Tabel 4.6 Uji Validitas Kedua Kuesioner Tahap 1	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kedua Kuesioner Tahap 1	50
Tabel 4.8 Data Profil Responden Kuesioner Tahap 2	51
Tabel 4.9A Tabulasi Skor Tingkat Harapan Kuesioner Tahap 2	53
Tabel 4.9B Tabulasi Skor Tingkat Harapan Kuesioner Tahap 2	54
Tabel 4.10A Tabulasi Skor Tingkat Kinerja Kuesioner Tahap 2	55
Tabel 4.10B Tabulasi Skor Tingkat Kinerja Kuesioner Tahap 2	56
Tabel 4.11 Uji Validitas Kuesioner Tahap 2	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tahap 2	59
Tabel 4.13 Perhitungan <i>Servqual (Gap)</i> & Tingkat Kesesuaian Per <i>Item</i>	60
Tabel 4.14 Perhitungan <i>Servqual (Gap)</i> & Tingkat Kesesuaian Per Dimensi	63
Tabel 4.15 Perhitungan <i>Servqual (Gap)</i> & Tingkat Kesesuaian Keseluruhan	67
Tabel 4.16 Rata-Rata Skor Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	67
Tabel 5.1 Usulan Perbaikan	99