

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Ruang Lingkup.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	10

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Layanan	12
2.2 Kepuasan Konsumen	16
2.3 Penelitian Terdahulu.....	22
2.4 Kerangka Pemikiran	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Sumber Data	27
3.3 Metode Pengumpulan Data	27
3.4 Populasi dan Sampel	29
3.4.1 Populasi	29
3.4.2 Sample	29
3.5 Variabel Penelitian	30
3.6 Devinisi Operasional Variabel	30
3.7 Uji persyaratan Instrumen	31
3.7.1 Uji Validitas.....	31
3.7.2 Uji Reliabilitas	32
3.8 Metode Penelitian Data	33
3.8.1 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	33
3.8.2 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data	46
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	46
4.1.2 Variable Penelitian.....	52
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen.....	51
4.2.1 Uji Validitas.....	51
4.2.2 Uji Reliabilitas	53
4.3 Hasil Analisis Data.....	54
4.3.1 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	54
4.3.2 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	65
4.4 Pembahasan	66
4.4.1 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	67
4.4.2 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	68

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	69
5.2 Saran.....	70

DAFTAR PUSKATA	71
-----------------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Klinik Kecantikan di Bandar Lampung	3
Tabel 1.2 Data Jumlah Pelanggan Klinik La'Dior skin Care tahun 2019-2021.....	6
Tabel 1.3 Data Jumlah Pelanggan Klinik La'Dior skin Care tahun 2021.....	7
Tabel 1.4 Hasil Jawaban Responden atas Layanan Klinik Kecantikan La'Dior Skin Care.....	7
Tabel 2.1 Indikator-Indikator Kualitas Jasa atau Pelayanan.....	15
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Perhitungan Menggunakan Tipe Interval.....	28
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai r Alpha Indeks Korelasi.....	32
Tabel 3.4 Kriteria Customer Satisfaction Index (CSI).....	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	41
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan.....	42
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden tentang Harapan/Kepentingan	43
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden tentang Kinerja.....	47

Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Koefisien Validitas Harapan/Kepentingan	51
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Koefisien Validitas Persepsi/Kinerja.....	52
Tabel 4.10 Interpretasi Nilai r Alpha Indeks Korelasi	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Harapan/Kepentingan dan Kinerja	53
Tabel 4.12 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.....	54
Tabel 4.13 Perhitungan CSI Kinerja dan Harapan	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3.1 Diagram Kartesius Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kinerja	35
Gambar 4.1 Diagram Kartesius	57