

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL DALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.3.1 ruang lingkup subjek .....	6
1.3.2 ruang lingkup objek.....	6
1.3.3 ruang lingkup tempat.....	6
1.3.4 ruang lingkup waktu.....	6
1.3.5 ruang lingkup ilmu penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.5.1 bagi perusahaan .....	7
1.5.2 bagi penulis .....	7
1.5.3 bagi IBI Darmajaya .....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	7

## **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1	Jasa .....	9
2.1.1	Pengertian jasa .....	9
2.1.2	Karakteristik jasa .....	10
2.1.3	Kualitas jasa .....	11
2.2	Kualitas Layanan .....	14
2.2.1	Pengertian kualitas pelayanan.....	14
2.2.2	Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan . .....	15
2.2.3	Karakteristik kualitas layanan.....	16
2.3	Kepuasan Konsumen .....	18
2.3.1	Pengertian Kepuasan Konsumen .....	18
2.3.2	Manfaat kepuasan konsumen.....	19
2.3.3	Pengukuran kepuasan konsumen .....	20
2.3.4	Elemen kepuasan konsumen .....	21
2.3.5	Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.....	22
2.3.6	Indikator kualitas pelayanan kepada konsumen .....	23
2.4	Penelitian Terdahulu .....	25
2.5	Kerangka Pemikiran.....	27

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Jenis penelitian .....	28
3.2	Sumber data .....	28
3.2.1	Data primer .....	28
3.2.2	Data sekunder .....	28
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	28
3.3.1	Kuisisioner.....	28
3.4	Populasi dan Sampel .....	29
3.4.1	Populasi .....	29
3.4.2	Sampel .....	29
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	30
3.6	Uji Persyaratan Instrumen .....	31
3.6.1	Uji Validitas.....	31
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	31
3.7	Metode Analisa Data.....	32

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Deskripsi Data.....	37
4.4.1	Deskripsi Karakteristik Respondem .....	37
4.4.2	Deskripsi Jawaban Responden .....	40
4.2	Hasil Uji Persyaratan Instrumen .....	50
4.2.1	Hasil Uji Validitas .....	51

4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	57
4.3	Analisi Data .....	58
4.3.1	Mengintergrasikan Fuzzy-Serqual.....	59
4.3.2	Perhitungan Nilai Fuzzyfikasi Kinerja dan Harapan JNE .....	60
4.3.3	Perhitungan Nilai Fuzzyfikasi Kinerja dan Harapan J&T .....	68
4.3.4	Perhitungan Nilai Fuzzyfikasi Kinerja dan Harapan TIKI .....	75
4.3.5	Perhitungan Nilai Serqual (gap) Per kreteria JNE.....	83
4.3.6	Perhitungan Nilai Serqual (gap) Per Dimensi JNE.....	85
4.3.7	Perhitungan Nilai Serqual (gap) Keseluruhan JNE .....	87
4.3.8	Perhitungan Nilai Serqual (gap) Per Kreteria J&T .....	89
4.3.9	Perhitungan Nilai Serqual (gap) Per Dimensi J&T .....	90
4.3.10	Perhitungan Nilai Serqual (gap) Keseluruhan J&T .....	92
4.3.11	Perhitungan Nilai Serqual (gap) Per Kreteria TIKI.....	93
4.3.12	Perhitungan Nilai Serqual (gap) Per Dimensi TIKI .....	95
4.3.13	Perhitungan Nilai Serqual (gap) Keseluruhan TIKI .....	97
4.4	Pembahasan.....	98
4.4.1	Pembahasan .....	98

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	101
5.2	Saran .....	101

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**