

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
PRAKATA	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pemasaran Jasa.....	7
2.1.1 Karakteristik Jasa	7
2.1.2 Kualitas Jasa	8
2.2 Kualitas	10
2.3 Tujuan dan Fungsi Pelayanan	11
2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.5 Penelitian Terdahulu	13
2.6 Kerangka Pemikiran.....	14
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	15
3.2 Sumber Data.....	15
3.2.1 Data Primer	15

3.2.2	Data Sekunder	15
3.3	Metode Pengumpulan Data	16
3.4	Populasi dan Sampel	17
3.4.1	Populasi	17
3.4.2	Sampel	17
3.5	Variabel Penelitian	18
3.6	Operasional Variabel.....	18
3.7	Uji Persyaratan Instrumen	18
3.7.1	Uji Validitas	18
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	19
3.8	Analisis Data	19

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Data	25
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden	25
4.1.2	Deskripsi Jawaban Responden	27
4.2	Hasil Uji Persyaratan Instrumen	31
4.2.1	Hasil Uji Validitas	31
4.2.2	Hasil Uji Realibilitas	31
4.3	Analisis Fuzzy	34
4.3.1	Mengintergrasikan Fuzzy - Servqual	34
4.3.2	Perhitungan Nilai <i>Fuzzyfikasi</i> Kepentingan dan Kinerja	35
4.3.3	Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> (gap) Per Kriteria	42
4.3.4	Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> (gap) Per Dimensi	44
4.3.5	Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> (gap) Keseluruhan.....	46
4.4	Pembahasan.....	47
4.4.1	Perhitungan Nilai <i>Fuzzyfikasi</i> Kepentingan Pelanggan	47
4.4.2	Perhitungan Nilai <i>Fuzzyfikasi</i> Kinerja Pelanggan .	48
4.4.3	Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> (gap) Per Kriteria Antara Kepentingan dan Kinerja.....	49
4.4.4	Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> (gap) Per Dimensi Antara Kepentingan dan Kinerja.....	51
4.4.5	Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> (gap) Keseluruhan.....	52

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan.....	55
5.2	Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN