

DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1-2
1.2 Pertanyaan Penelitian	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	4-5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Jasa	6
2.1.1 Pengertian Jasa.....	6
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	6-7
2.2 Pelayanan	7
2.2.1 Pengertian Pelayanan	7
2.2.2 Dimensi Pelayanan.....	7-9
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	9
2.3.2 Indikator Mengukur Kepuasan Konsumen	9-10
2.3.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	10-11

2.3.4 Elemen Kepuasan Konsumen	11-12
2.3.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	12-14
2.4 Metode <i>Servqual</i>	15-19
2.5 Pengukuran <i>Servqual</i>	20
2.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	21-22
2.7 <i>Literature Review</i>	22-24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Penelitian Pendahuluan	25
3.2 Perumusan Masalah.....	25
3.3 Tujuan Penelitian.....	25
3.4 Studi Literatur	26
3.5 Metode Pengumpulan Data dan Pengolahan Data	26
3.5.1 Perancangan Kuesioner.....	26-27
3.5.2 Penentuan Populasi dan Sampel	28-29
3.6 Analisis dan Pembahasan	29
3.7 Diagram Metode Penelitian.....	30

BAB IV PENGUMPULAN, DAN PENGOLAHAN DATA, SERTA ANALISIS HASIL

4.1 Profil Responden	31-34
4.2 Uji Validitas Data.....	35-39
4.3 Uji Reliabilitas.....	39-40
4.4 Pengolahan Data <i>Service Quality</i>	40-44
4.5 Perhitungan GAP Tiap Atribut.....	45-46
4.6 <i>Importance Performance Analysis</i>	47-50
4.7 Hasil Analisis	51

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	52-53
5.2 Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

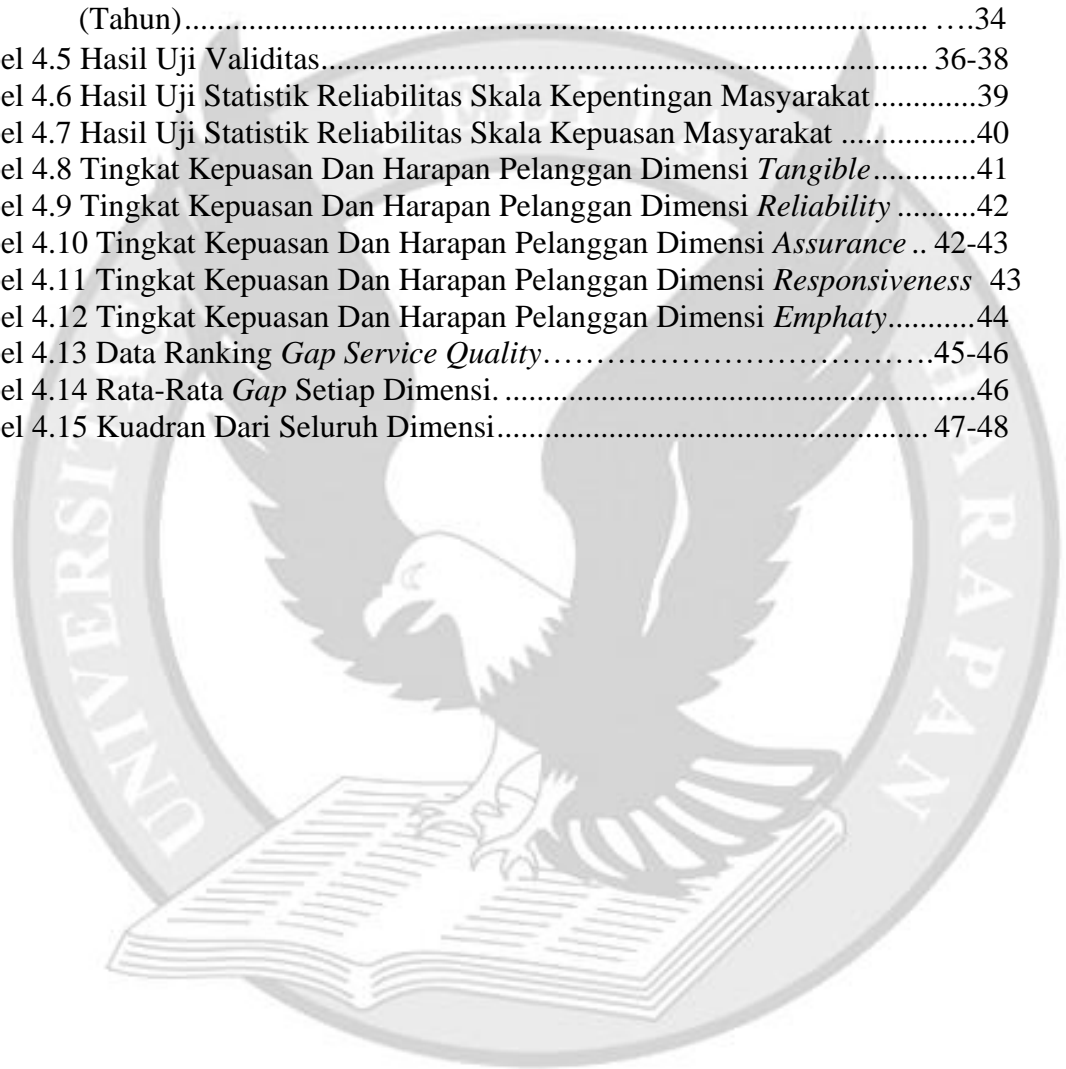
DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1 Jumlah Penumpang Kereta Api Januari sampai November (2022)	3
Gambar 2.1 Diagram Ketertarikan antara lima GAP.....	15
Gambar 2.2 <i>Extended Model of Service Quality</i>	18
Gambar 2.3 Tabel Skala Likert	19
Gambar 2.4 <i>Kuadran Importance Performance Analysis</i>	21
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian	30
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	49



DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1 <i>Literature Review</i>	23-24
Tabel 3.1 Perancangan Atribut Kuesioner	26-27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	33
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pemakaian Jasa (Tahun).....	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	36-38
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Reliabilitas Skala Kepentingan Masyarakat.....	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Reliabilitas Skala Kepuasan Masyarakat	40
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Dan Harapan Pelanggan Dimensi <i>Tangible</i>	41
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Dan Harapan Pelanggan Dimensi <i>Reliability</i>	42
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Dan Harapan Pelanggan Dimensi <i>Assurance</i> ..	42-43
Tabel 4.11 Tingkat Kepuasan Dan Harapan Pelanggan Dimensi <i>Responsiveness</i>	43
Tabel 4.12 Tingkat Kepuasan Dan Harapan Pelanggan Dimensi <i>Emphaty</i>	44
Tabel 4.13 Data Ranking <i>Gap Service Quality</i>	45-46
Tabel 4.14 Rata-Rata <i>Gap</i> Setiap Dimensi.	46
Tabel 4.15 Kuadran Dari Seluruh Dimensi.....	47-48



DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran A	
Kuesioner Penelitian	56-57
Lampiran B	
Dokumentasi	58-61
Lampiran C	
Hasil pengambilan data	62-65
Lampiran D	
Rtabel	66

