

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR PERSAMAAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan dan Asumsi Masalah	4
1.4.1 Batasan Masalah	4
1.4.2 Asumsi Penelitian	4
1.5 Kontribusi	5
1.5.1 Kontribusi Keilmuan.....	5
1.5.2 Kontribusi pada Sistem Parkir di ITTelkom Surabaya	5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kajian Penelitian Terkait.....	6
2.2 Definisi Parkir dan Lokasi Lahan Parkir ITTelkom Surabaya	10
2.3 Definisi Kualitas	11
2.4 Definisi Kualitas Jasa	12
2.5 Definisi <i>Service Quality (Servqual)</i>	13
2.6 Analisis Kuantitatif	14
2.6.1 Skala <i>Likert</i>	14
2.6.2 Uji Validitas	14
2.6.3 Uji Reliabilitas.....	15
2.6.4 Uji <i>Gap</i>	15

2.6.5 Uji Asumsi Klasik.....	16
2.6.6 Regresi Linier	16
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Tahap Identifikasi dan Perumusan Masalah	21
3.1.1 Studi Lapangan dan Literatur	21
3.1.2 Identifikasi Masalah.....	22
3.1.3 Penetapan Rumusan, Tujuan, dan Batasan.....	22
3.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	22
3.2.1 Penetapan Populasi dan Sampel	22
3.2.2 Penyusunan Kuesioner	23
3.2.3 Skala Pengukuran Kuesioner.....	27
3.2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	28
3.2.5 Uji <i>Gap</i>	28
3.2.6 Uji Regresi Linier Berganda.....	29
3.3 Tahap Analisis dan Penarikan Kesimpulan	31
3.3.1 Analisis Data dan Pembahasan.....	31
3.3.2 Implikasi Manajerial	31
3.3.3 Kesimpulan dan Saran	32
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Pengumpulan Data	33
4.2 Pengolahan Data	35
4.2.1 Uji Validitas	35
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	36
4.2.3 Uji <i>Gap</i>	37
4.2.4 Uji Regresi Linier Berganda.....	39
4.3 Analisis Data.....	46
4.4 Implikasi Manajerial	52
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1 Simpulan.....	54
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	60
BIODATA PENULIS	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Kepuasan Kualitas Fasilitas.....	2
Gambar 1.2 Data Kepuasan Pelayanan Petugas Parkir	2
Gambar 2.1 Lahan Parkir Motor	10
Gambar 2.2 Lahan Parkir Mobil	10
Gambar 3.1 Diagram Tahapan Penelitian.....	20
Gambar 3.2 Denah Parkiran Kampus ITTelkom Surabaya.	21
Gambar 4.1 Demografi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Gambar 4.2 Demografi Responden berdasarkan Program Studi	34
Gambar 4.3 Demografi Responden berdasarkan Angkatan	34

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terkait	6
Tabel 2.2 Posisi Penelitian.....	8
Tabel 3.1 Variabel dan Atribut Pertanyaan Kuesioner	24
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i> Tingkat Pengukuran Kualitas Layanan	27
Tabel 4.1 Uji Validitas	35
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4.3 Uji Gap.....	37
Tabel 4.4 Uji Linieritas	40
Tabel 4.5 Uji Korelasi <i>Pearson</i>	41
Tabel 4.6 Uji R^2	42
Tabel 4.7 Uji T.....	43
Tabel 4.8 Uji Multikolinieritas	44
Tabel 4.9 Uji Heterokedastisitas	44
Tabel 4.10 Uji Autokorelasi	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Data Penunjang.....	60
Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Data Penunjang	61
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 4. Data Hasil Pengisian Kuesioner Harapan.....	68
Lampiran 5. Data Hasil Pengisian Kuesioner Evaluasi	74
Lampiran 6. Data Hasil Pengisian Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	80

DAFTAR PERSAMAAN

(2.1) Rumus Uji <i>Gap</i>	15
(2.2) Rumus Regresi Linier	16
(3.1) Rumus Metode <i>Slovin</i>	23
(3.2) Perhitungan Pengambilan Sampel.....	23
(3.3) Rumus Uji <i>Gap</i> Penelitian	29
(3.4) Rumus Regresi Linier Penelitian.....	29
(4.1) Persamaan Regresi Linier Penelitian.....	41
(4.2) Persamaan <i>Durbin Watson</i> Penelitian	45