DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i
HALAMAN JUDUL..... ii
HALAMAN PENGESAHAN..... iii
HALAMAN PERNYATAAN iv
KATA PENGANTAR..... v
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL viii
DAFTAR GAMBAR ix

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 1
1.2 Latar Belakang Penelitian 2
1.3 Perumusan Masalah..... 4
1.4 Pertanyaan Penelitian 5
1.5 Tujuan Penelitian..... 5
1.6 Manfaat Penelitian..... 5
1.7 Ruang Lingkup Penelitian 6
1.8 Sistematika Penulisan..... 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN 8
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian 8
2.1.1 Jasa 8
2.1.2 Kualitas Jasa 8
2.1.3 Dimensi Kualitas Jasa 9
2.1.4 Kepuasan Pelanggan 10
2.1.5 *Importance Performance Analysis* 11
2.1.7 Penelitian Terdahulu 11

2.2 Kerangka Pemikiran 17

BAB III METODE PENELITIAN 19

3.1 Karakteristik Penelitian 19

3.2 Alat Pengumpulan Data 19

3.2.1 Skala Pengukuran 19

3.2.2 Variabel Operasional 21

3.3 Tahapan Pelaksanan Penelitian 22

3.4 Populasi dan Sampel 22

3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data..... 24

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas 24

3.6.1 Uji Validitas 24

3.6.2 Uji Reliabilitas..... 25

3.6.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 26

3.7 Teknik Analisis Data 27

3.7.1 *Importance Performance Analysis* 27

3.7.2 *Customer Satisfaction Index*..... 29

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN 31

4.1 Analisis Deskriptif..... 31

4.1.1 Data Responden..... 31

4.1.2 Tanggapan Responden 35

4.1.2.1 Kepentingan 35

4.1.2.2 Kinerja 43

4.2 Importance Performance Analysis 52

4.2.1 Analisis GAP 53

4.2.2 Pemetaan Dimensi *Service Quality* dengan menggunakan diagram kartesius..... 55

4.2.3 Customer Satisfaction Index 60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....
5.1 Kesimpulan..... 63
5.2 Saran 65
DAFTAR PUSTAKA **67**
LAMPIRAN **69**

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Hal
1.1.	Layanan Yang Diberikan Oleh Masing Masing *Shuttle Travel*	3
2.1	Indikator Dimensi kualitas Jasa	10
2.2.	Perbandingan Penelitian terdahulu dengan penelitian ini	16
3.1.	Skor Skala Likert	20
3.2.	Skor Skala Likert Menurut Arikunto	20
3.3.	Variabel Operasional	21
3.6.3.	Tabel Hasil uji validitas dan reliabilitas	26
4.1.1.	Tabel data berdasarkan jenis kelamin	31
4.1.2.	Data Responden berdasarkan umur	32
4.1.3.	Data responden Berdasarkan pekerjaan	33
4.1.4.	Data Responden berdasarkan pendapatan/bulan	34
4.1.5.	Rekap tingkat kepentingan/harapan responden keseluruhan dimensi	35
4.1.6.	Tanggapan Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Mengenai Dimensi Keandalan	36
4.1.7.	Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Mengenai Dimensi Responsivitas	38
4.1.8.	Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Mengenai Dimensi Jaminan	39
4.1.9.	Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Mengenai Dimensi Empati	41
4.1.10.	Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Mengenai Dimensi Wujud	42
4.1.11.	Rekap Tanggapan Responden Mengenai Kinerja	43
4.1.12.	Tanggapan responden Menegenai Kinerja Dimensi Keandalan	45
4.1.13.	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Dimensi Responsivitas	46
4.1.14.	Tanggapan responden mengenai Kinerja Dimensi Jaminan	48
4.1.15.	Tanggapan responden mengenai Kinerja Dimensi Empati	49
4.1.16.	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Dimensi Wujud	51
4.2.1.	Perhitungan GAP per-Atribut Dimensi Service Quality	53
4.2.2	Perhitungan Gap Masing-masing Dimensi Service Quality	55
4.2.3	Kuadran I	57
4.2.4	Kuadran II	58
4.2.5	Kuadran III	59
4.2.6	Kuadran IV	60
4.2.7	Customer Satisfaction Index	61

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
1.1	Logo MGO premium Shuttle	2
2.1	Kerangka Pemikiran	18
3.1	Tahapan Pelaksanaan Penelitian	22
3.2	Importance Performance Analysis	27
4.1.1	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.1.2	Gambaran Responden Berdasarkan Umur	32
4.1.3	Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
4.1.4	Gambaran responden berdasarkan Pendapatan / Bulan	34
4.1.5	Garis Kontinum Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Secara Keseluruhan	36
4.1.6	Garis Kontinum Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Dimensi Keandalan	37
4.1.7	Garis Kontinum Tingkat Kepentingan/Harapan Dimensi Responsivitas	39
4.1.8	Garis Kontinum Tingkat Kepentingan/Harapan Dimensi Jaminan	40
4.1.9	Garis Kontinum Tingkat Kepentingan/Harapan Dimensi Empati	42
4.1.10	Garis Kontinum Tingkat Kepentingan/Harapan Dimensi Wujud	43
4.1.11	Garis Kontinum Kinerja Keseluruhan Dimensi	44
4.1.12	Garis Kontinum Kinerja Dimensi Keandalan	46
4.1.13	Garis Kontinum Kinerja Dimensi Responsivitas	47
4.1.14	Garis Kontinum Kinerja Dimensi Jaminan	49
4.1.15	Garis Kontinum Kinerja Dimensi Empati	50
4.1.16	Garis Kontinum Dimensi Wujud	52
4.2.1	Diagram Kartesius	56