

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.3 Struktur Organisasi.....	3
1.1.4 Produk Perusahaan .....	3
1.2 Latar Belakang .....	7
1.3 Identifikasi Masalah.....	
1.4 Tujuan Penelitian .....	16
1.5 Kegunaan Penelitian .....	16
1.5.1 Aspek Praktis .....	16
1.5.2 Aspek Teoritis .....	16
1.6 Waktu dan Periode Penelitian.....	16
1.7 Sistematika Penulisan .....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Rangkuman Teori.....	18
2.1.1 Definisi Pemasaran.....	18
2.1.2 Definisi Jasa .....	18
2.1.3 Pemasaran Jasa .....	19
2.1.4 Karakteristik Jasa .....	19

2.1.5	Kualitas Jasa ( <i>Service Quality</i> ) .....	21
2.1.6	IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ).....	29
2.1.7	QFD ( <i>Quality Function Deployment</i> ).....	30
2.2	Penelitian Terdahulu .....	35
2.3	Kerangka Pemikiran.....	41
2.4	Ruang Lingkup Penelitian.....	44
 BAB III METODE PENELITIAN.....		45
3.1	Jenis Penelitian.....	45
3.2	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	45
3.2.1	Operasional Variabel.....	45
3.2.2	Skala Pengukuran .....	48
3.3	Populasi dan Sampel .....	49
3.3.1	Populasi .....	49
3.3.2	Sampel .....	50
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel ( <i>Teknik Sampling</i> ).....	51
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.4.1	Jenis Data .....	51
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	53
3.5.1	Uji Validitas .....	53
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	55
3.6	Teknik Analisis Data.....	56
3.6.1	Metode SERVQUAL ( <i>Service Quality</i> ).....	56
3.6.2	Metode IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ).....	57
3.6.3	Metode QFD ( <i>Quality Function Deployment</i> ) .....	58
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		66
4.1	Pengumpulan Data .....	66
4.2	Karakteristik Responden .....	66
4.2.1	Jenis Kelamin .....	66
4.2.2	Usia.....	67
4.2.3	Pendidikan Terakhir .....	68
4.2.4	Pekerjaan .....	68

4.2.5	Jasa Eduplex Coworking Space.....	69
4.3	Hasil Penelitian .....	70
4.3.1	Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality Gap Analysis</i> )... 70	
4.3.2	IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	72
4.3.3	QFD ( <i>Quality Function Deployment</i> ).....	74
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian .....	85
4.4.1	Atribut Pelayanan yang Dibutuhkan Konsumen ( <i>customer needs</i> ) Eduplex Coworking Space.....	85
4.4.2	Karakteristik Teknis yang Diperoleh Berdasarkan <i>Customer Needs</i> .....	86
4.4.3	Rekomendasi untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		89
5.1	Kesimpulan.....	89
5.2	Saran .....	90
5.2.1	Bagi Perusahaan.....	90
5.2.2	Bagi Penelitian Selanjutnya .....	90
DAFTAR PUSTAKA .....		91
LAMPIRAN.....		