

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1.4 Sistematika Penulisan	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Jasa.....	12
2.1.1.1 Definisi Jasa	12
2.1.1.2 Karakteristik Jasa	13
2.1.1.3 Status dan Peranan dalam Suatu Industri Jasa	16
2.1.1.4 Macam-macam Jasa	17
2.1.1.5 Sistem Penyampaian Jasa	19
2.1.2 Kualitas Jasa.....	19
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Jasa	19
2.1.2.2 Faktor-faktor Penyebab Buruknya Kualitas Jasa	24
2.1.3 Harapan Pelanggan	25
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	29
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	29
2.1.4.2 Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	32
2.1.5 Lima Dimensi dari Kualitas Jasa	34
2.1.6 Analisis Kesenjangan pada Kualitas Jasa	35
2.1.7 <i>Statistical Quality Control</i>	38
2.1.8 Diagram Kontrol (<i>Control Chart</i>).....	39
2.1.9 <i>Pareto Chart</i>	40
2.1.9.1 Kegunaan <i>Pareto Chart</i>	41
2.1.10 Diagram Sebab-Akibat (<i>Fishbone Diagram</i>).....	42
2.1.10.1 Kegunaan Diagram Sebab-Akibat	42
2.2 Penelitian Terdahulu	43
2.3 Kerangka Pemikiran.....	45
2.4 Hipotesis	45