

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Variabel Penelitian .....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Kegunaan Penelitian .....	8
F. Metode Penelitian .....	8
G. Lokasi dan Sampel Penelitian .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Persepsi .....	10
1. Pengertian.....	10
2. Subproses dalam Persepsi .....	11
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Persepsi .....	13
B. Kualitas Layanan .....	14
1. Pengertian.....	14
2. Persepsi terhadap Layanan.....	14
3. Harapan/Ekspektasi Pelanggan .....	15
4. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	20
5. Faktor-faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan .....	22
6. Strategi Mewujudkan Layanan Prima.....	25
7. Mengukur Kualitas Pelayanan menggunakan Model SERVQUAL.....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Metode Penelitian.....	45
B. Variabel dan Definisi Operasional .....	45
1. Variabel Penelitian .....	45
2. Definisi Operasional Variabel.....	45
C. Instrumen Penelitian.....	45
D. Pengujian Alat Ukur.....	50
1. Validitas Butir/Validitas Internal .....	51
2. Reliabilitas Alat Ukur .....	51
E. Sampel dan Teknik Sampling.....	52
F. Analisis Data.....	52
G. Kategorisasi Data .....	53

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Data .....	55
1. Persepsi Pelanggan.....	55
2. Harapan Pelanggan.....	61
B. Pengolahan Data.....	68
C. Pembahasan .....	72

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	76
B. Saran.....	xx

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xx</b>
-----------------------------	-----------

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

DATA-DATA PENELITIAN

HASIL PERHITUNGAN STATISTIK

DOKUMEN PENELITIAN

**RIWAYAT HIDUP**