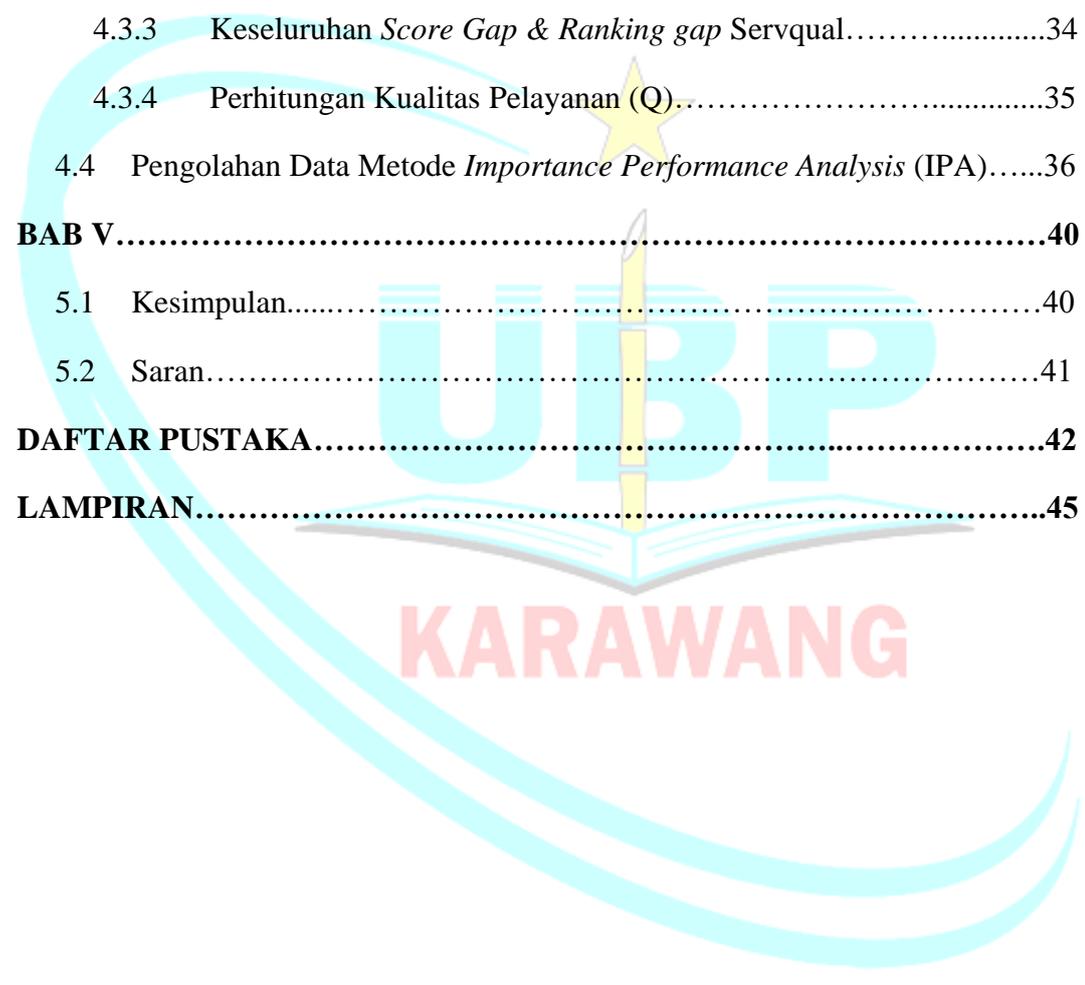


DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR RUMUS.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
BAB II.....	4
2.1 Jasa.....	4
2.1.1 Pengertian Jasa.....	4
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	4
2.1.3 Dimensi kualitas pelayanan.....	4
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	5
2.2.1 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	5
2.3 <i>Service Quality</i> (Servqual).....	6
2.4 Importance Performance Analysis (IPA).....	7

2.5	Pengujian Kualitas Data.....	10
2.5.1	Uji Validitas.....	10
2.5.2	Uji Reliabilitas.....	11
2.6	Penentuan Sampel.....	12
2.7	Skala <i>Likert</i>	12
2.8	Kerangka Pemikiran.....	13
2.9	Penelitian Terkait.....	13
BAB III	18
3.1	Objek Penelitian.....	18
3.2	Prosedur Penelitian.....	18
3.3	Jenis Data dan Sumber Data.....	21
3.3.1	Data Primer.....	21
3.3.2	Data Skunder.....	21
3.4	Observasi.....	22
3.4.1	Wawancara.....	22
3.4.2	Kuisisioner.....	22
3.5	Populasi dan Sampel.....	24
3.5.1	Populasi.....	24
3.5.2	Sampel.....	24
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.7	Teknik Pengolahan Data.....	25
3.7.1	<i>Service Quality</i> (Servqual).....	25
3.8	Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV	27
4.1	Hasil Penyebaran Data.....	27
4.1.1	Demografis Data Responden.....	27

4.2	Pengujian Statistik.....	28
4.2.1	Uji Validitas.....	28
4.2.2	Uji Realibilitas.....	29
4.3	Pengolahan Data Metode <i>Service Quality</i> (Servqual).....	30
4.3.1	Nilai Rata-Rata Data Penelitian.....	30
4.3.2	Perhitungan <i>Gap Score</i> Servqual.....	31
4.3.3	Keseluruhan <i>Score Gap & Ranking gap</i> Servqual.....	34
4.3.4	Perhitungan Kualitas Pelayanan (Q).....	35
4.4	Pengolahan Data Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	36
BAB V	40
5.1	Kesimpulan.....	40
5.2	Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	45



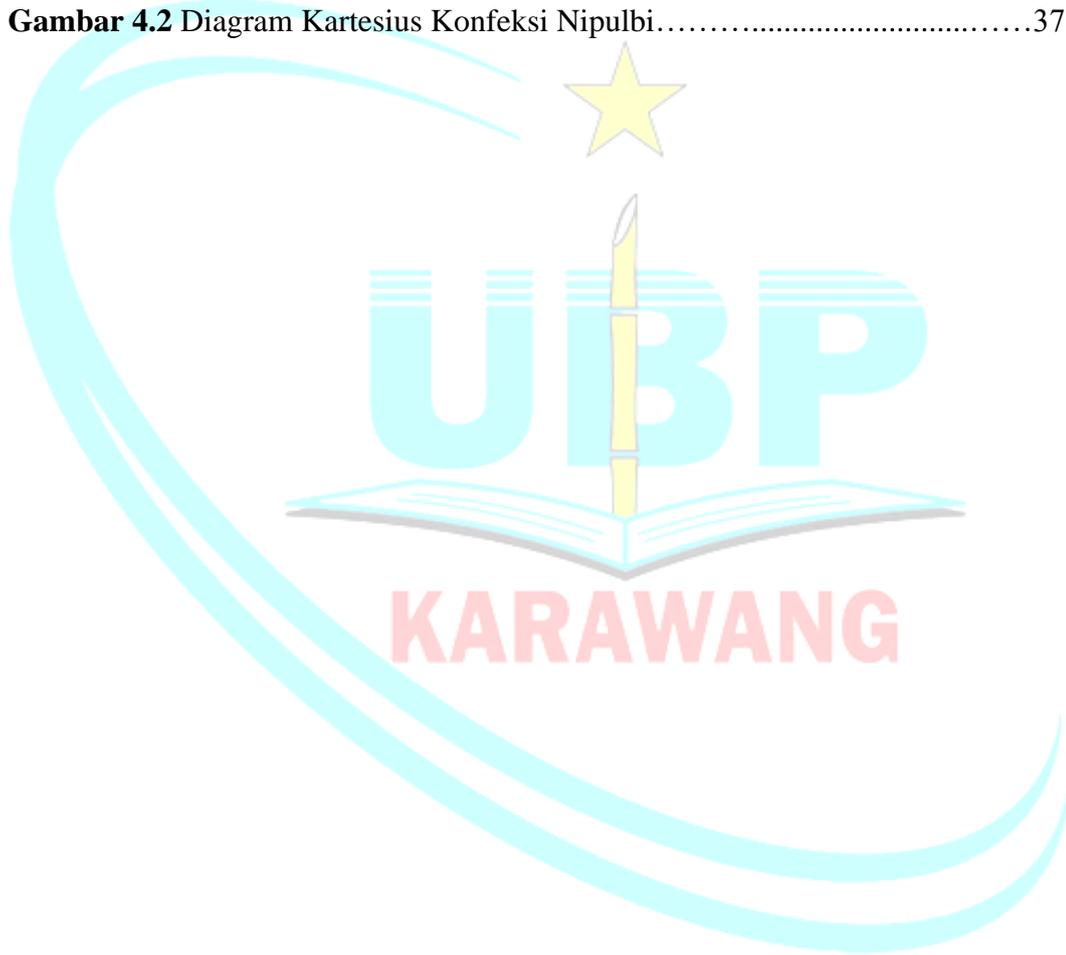
KARAWANG

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi Atribut Servqual.....	7
Tabel 2.2 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	11
Tabel 2.3 Skala Likert.....	12
Tabel 2.4 Penelitian Terkait.....	14
Tabel 2.4 Penelitian Terkait (Lanjutan).....	15
Tabel 2.4 Penelitian Terkait (Lanjutan).....	16
Tabel 2.4 Penelitian Terkait (Lanjutan).....	17
Tabel 3.1 Keluhan Pelanggan.....	21
Tabel 3.2 Data Penjualan Produk Periode Januari - Desember 2024.....	22
Tabel 3.3 Daftar Pertanyaan Kuesioner.....	23
Tabel 3.4 Tabel Kuisisioner.....	24
Tabel 4.1 Uji Validitas Persepsi Konsumen dan Harapan Konsumen.....	29
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Persepsi Konsumen dan Harapan Konsumen.....	30
Tabel 4.3 Skoring Dimensi Performance dan Importance.....	31
Tabel 4.4 Gap Score Reliability.....	31
Tabel 4.5 Gap Score Responsiveness.....	32
Tabel 4.6 Gap Score Assurance.....	33
Tabel 4.7 Gap Score Emphaty.....	33
Tabel 4.8 Gap Score Tangible.....	34
Tabel 4.9 Rekapitulasi Score gap & Ranking gap Servqual.....	34
Tabel 4.10 Keseluruhan Dimensi Score gap & Ranking gap Servqual.....	35
Tabel 4.11 Rekapitulasi Dimensi Servqual.....	35
Tabel 4.12 Skoring Dimensi Importance Performance Aanalysis (IPA).....	36
Tabel 4.13 Atribut Kualitas Pelayanan Kuadran I.....	38
Tabel 4.14 Atribut Kualitas Pelayanan Kuadran II.....	38
Tabel 4.15 Atribut Kualitas Pelayanan Kuadran III.....	39
Tabel 4.16 Atribut Kualitas Pelayanan Kuadran IV.....	39

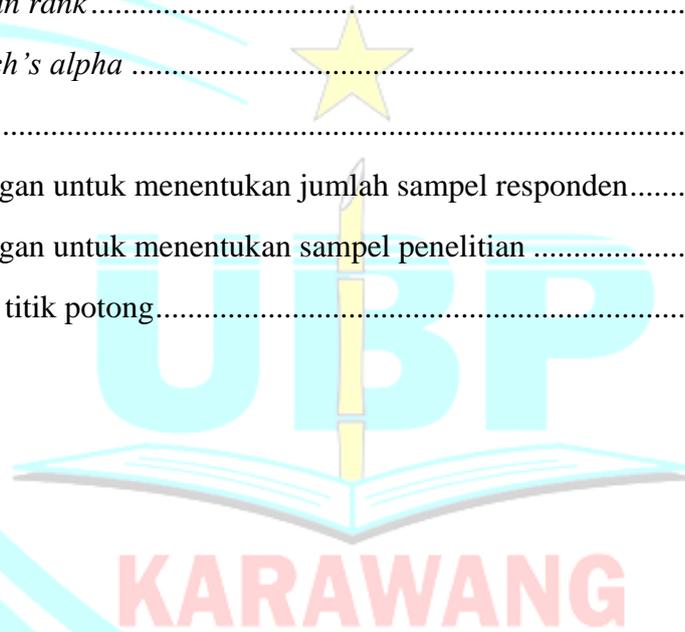
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Produk Terjual Tahun 2024.....	1
Gambar 1.2 Hasil Kuesioner Pendahuluan.....	2
Gambar 2.1 Bentuk Diagram Kartesius.....	9
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 3.1 Flowchart Penelitian.....	19
Gambar 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Konfeksi Nipulbi.....	37



DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1 Servqual	6
Rumus 2.2 Kualitas pelayanan	6
Rumus 2.3 Tingkat kesesuaian responden	8
Rumus 2.4 Skor rata- rata persepsi.....	8
Rumus 2.5 Skor rata – rata harapan	8
Rumus 2.6 Rata-rata dari rata-rata penilaian pelaksanaan kinerja	9
Rumus 2.7 <i>Spearman rank</i>	10
Rumus 2.8 <i>Cronbach's alpha</i>	11
Rumus 2.9 Slovin	12
Rumus 3.1 Perhitungan untuk menentukan jumlah sampel responden.....	24
Rumus 3.2 Perhitungan untuk menentukan sampel penelitian	25
Rumus 4.1 Mencari titik potong.....	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Kuisisioner	45
Lampiran 2 Rekap Kuisisioner (Persepsi)	46
Lampiran 3 Rekap Kuisisioner (Harapan)	47
Lampiran 4 Distribusi Nilai ρ Spearman Rank Table Signifikansi 5% dan 1% .	48
Lampiran 5 Lokasi Penelitian Konfeksi Nipulbi.....	49
Lampiran 6 Lembar Bimbingan Proposal Tugas Akhir	50
Lampiran 7 Lembar Bimbingan Tugas Akhir	51
Lampiran 8 <i>Abstract Review Result</i>	52
Lampiran 9 Surat Keterangan Lulus Pengecekan Turnitin	53

