

ABSTRAK

Penulisan ini berlatarbelakang , bahwa sekarang banyak gereja di kota Bandung serta makin banyak permasalahan yang timbul didalamnya adalah bahwa banyak jemaat yang tidak puas dan banyak mencari gereja lain. Hal ini menyebabkan banyaknya jumlah gereja yang semakin meningkat yang disebabkan oleh pengaruh hal tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari secara empiric pengaruh dari variabel *expectation and perception* terhadap *SERVQUAL*. Hal yang diteliti adalah analisis kepuasan jemaat terhadap kualitas layanan gereja X dengan metode *SERVQUAL*, yang respondennya diambil dari para jemaat gereja X yang ada di Mall BTC Lantai 3 Bandung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *expectation and perception* adanya kesesuaian harapan dengan kenyataan yang diterima dan menjadi puas atau tidak puas akan kualitas layanannya. Dan hasilnya adalah 144.975 dengan ini dinyatakan adanya kepuasan dengan hasil kualitas layanannya.

Dalam upaya meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan gereja X terhadap jemaatnya, pihak gereja harus senantiasa meningkatkan dan mempertahankan kepuasan yang dihasilkan.

Kata-kata kunci : *expectation and perception, SERVQUAL*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Identifikasi Masalah.....	2
1.3.Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.4.Kegunaan Penelitian.....	3
1.5.Batasan Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1.Pengertian Jasa.....	4
2.1.1.Definisi Jasa.....	4
2.1.2.Diferensiasi Pelayanan.....	5
2.1.3.Definisi Kualitas Pelayanan (Service Quality).....	6
2.1.4.Bentuk Kualitas Pelayanan (Service Quality).....	7
2.1.5.Definisi Kepuasan Pelanggan.....	9

2.1.6.Kualitas Layanan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2.Kerangka Pemikiran.....	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
3.1.Objek Penelitian.....	15
3.2.Metode Penelitian.....	15
3.2.1.Metode Penelitian yang Digunakan.....	15
3.2.2.Metode Penentuan Sampel.....	15
3.2.3.Metode Pengumpulan Data.....	16
3.2.4.Uji Validitas.....	16
3.2.5.Uji Reliabilitas.....	18
3.2.6.Definisi Operasionalisasi Variabel.....	19
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	22
4.1.Karakteristik Responden.....	22
4.1.1.Gender (Jenis Kelamin).....	22
4.1.2.Usia.....	23
4.1.3.Pendidikan.....	23
4.1.4.Pekerjaan.....	24
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	25
5.1.Kesimpulan.....	25
5.2.Keterbatasan Penelitian.....	26
5.3.Saran.....	26
DAFTAR PUSTAKA.....	27
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	SERVQUAL MODEL.....	11
------------	---------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Hasil Validitas.....	17
Tabel 3.2	Hasil Reliabilitas.....	18
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel.....	20
Tabel 4.1	Kelompok Responden Berdasarkan Gender (Jenis Kelamin).....	22
Tabel 4.2	Kelompok Responden Berdasarkan Usia.....	23
Tabel 4.3	Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan.....	23
Tabel 4.4	Kelompok Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	24
Tabel 4.5	Tabel SERVQUAL scores for Church X.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN II	Hasil Analisis Kepuasan dengan Metode SERVQUAL