

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang Masalah	1 – 1
1.2 Identifikasi Masalah	1 – 2
1.3 Pembatasan Masalah	1 – 2
1.4 Perumusan Masalah	1 – 3
1.5 Tujuan Penelitian	1 – 4
1.6 Sistematika Penulisan	1 – 5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Dan Pengertian Jasa	2 – 1
2.2 Klasifikasi Jasa	2 – 2
2.3 Karakteristik Jasa	2 – 4
2.4 Kualitas Jasa	
2.4.1 Pengertian Kualitas	2 – 6
2.4.2 Perspektif Terhadap Kualitas	2 – 6
2.5 Definisi Kualitas Jasa	2 – 7
2.6 Persepsi Terhadap Kualitas Jasa	2 – 8
2.7 Harapan Pelanggan	2 – 9
2.8 Kepuasan Pelanggan	2 – 10
2.9 Dimensi Kualitas Jasa	2 – 11
2.10 Prinsip-prinsip Kualitas Jasa	2 – 13
2.11 Model Kualitas Jasa	2 – 14

2.12 Metode Servqual	2 – 16
2.13 Analytical Hierarchy Process (AHP)	
2.13.1 Proses Penerapan analytical hierarchy process (AHP)	2 – 20
2.13.2 Formulasi Matematika	2 – 21
2.13.3 Pengujian Konsistensi	2 - 23
2.13.4 Pengujian Konsistensi Hirarki	2 -25
2.14 Uji Hipotesis	2 – 26
2.15 Teknik Pengumpulan Data	2 – 26
2.16 Populasi Dan Sampel	2 – 28
2.17 Teknik Sampling	2 - 28
2.18 Skala Pengukuran	
2.18.1 Macam-macam Skala Pengukuran	2 - 30
2.18.2 Tipe Skala Pengukuran	2 – 31
2.19 Validitas Dan Reliabilitas Instrumen	
2.19.1 Pengujian Validitas Instrumen	2 – 32
2.19.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	2 – 33
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Studi Awal	3 – 3
3.2 Identifikasi Masalah	3 – 3
3.3 Pembatasan Masalah	3 – 4
3.4 Perumusan Masalah	3 – 4
3.5 Tujuan penelitian	3 – 5
3.6 Studi Literatur	3 – 6
3.7 Pengumpulan Data Awal	3 – 6
3.8 Penentuan Variabel Penelitian	3 – 6
3.9 Penyusunan Kuesioner Awal Konsumen & Uji	
Validitas Internal	
3.9.1 Penyusunan Kuesioner Konsumen	3 – 8
3.9.2 Uji Validitas Internal	3 – 8
3.10 Penentuan Sampel Awal & Penyebaran Kuesioner Awal	
3.10.1 Penentuan Sampel Awal.....	3 – 8

3.10.2	Penyebaran Kuesioner Awal	3 – 9
3.11	Uji Validitas Kuesioner Awal	3 – 9
3.12	Uji Reliabilitas Kuesioner Awal	3 - 10
3.13	Penyusunan Kuesioner penelitian	3 - 10
3.14	Penentuan Sampel penelitian & Penyebaran Kuesioner Penelitian	
3.14.1	Penentuan Sampel Penelitian	3 – 11
3.14.2	Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	3 – 11
3.15	Pengujian Validitas Eksternal & Reliability Kuesioner	3 – 12
	Penelitian	
3.16	Pengumpulan Data	
3.16.1	Kuesioner Untuk Manajemen	
3.16.1.1	Penyusunan Kuesioner Manajemen	3 – 12
3.16.1.2	Penentuan Sampel Manajemen	3 – 13
3.16.1.3	Pemeriksaan Kuesioner Manajemen	3 – 13
3.16.2	Kuesioner Untuk Karyawan	
3.16.2.1	Penyusunan Kuesioner Karyawan	3 – 14
3.16.2.2	Penentuan Sampel Karyawan	3 – 14
3.16.2.3	Pemeriksaan Kuesioner Karyawan	3 – 15
3.16.3	Kuesioner Pembobotan	
3.16.3.1	Penyusunan Kuesioner Pembobotan	3 – 15
3.16.3.2	Penentuan Sampel Pembobotan	3 – 15
3.16.3.3	Pemeriksaan Kuesioner Pembobotan.....	3 – 16
3.17	Pengolahan Data Dan Analisis	3 – 16
3.18	Kesimpulan Dan Saran	3 – 17
BAB 4 PENGUMPULAN DATA		
4.1	Data Umum Perusahaan	
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	4 – 1
4.1.2	Struktur Organisasi	4 - 2
4.1.3	Job Description	4 – 3
4.1.4	Visi dan Misi Perusahaan	4 – 8

4.2	Pengumpulan Data Awal	4 - 9
4.3	Pengumpulan Data	4 -9
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS		
5.1	Data Umum Responden	5 – 1
5.2	Gap 5	
5.2.1	Uji Validitas & Reliabilitas Kuesioner Awal	
5.2.1.1	Uji Validitas Kuesioner Awal	5 - 5
5.2.1.2	Uji Reliabilitas Kuesioner Awal	5 - 8
5.2.2	Uji Validitas & Reliabilitas Kuesioner Penelitian	
5.2.2.1	Uji Validitas Kuesioner Penelitian.....	5 - 9
5.2.2.2	Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian.....	5 - 11
5.2.3	Pengukuran Gap 5	5 – 13
5.2.4	Analisis Pengolahan Gap 5	5 – 13
5.2.5	Uji Hipotesis Gap 5	5 – 15
5.2.6	Analisis Uji Hipotesis Gap 5	5 - 18
5.3	Gap 1	
5.3.1	Pengukuran Gap 1	5 – 18
5.3.2	Analisis Pengukuran Gap 5	5 – 19
5.3.3	Uji Hipotesis Gap 1	5 – 20
5.3.4	Analisis Penyebab Gap 1	5 - 22
5.4	Gap 2	
5.4.1	Pengukuran Gap 2	5 – 24
5.4.2	Analisis Pengukuran Gap 2	5 – 26
5.4.3	Analisis Penyebab Gap 2	5 - 27
5.5	Gap 3	
5.5.1	Pengukuran Gap 3	5 – 29
5.5.2	Analisis Pengukuran Gap 3	5 – 31
5.4.3	Analisis Penyebab Gap 3	5 - 32
5.6	Gap 4	
5.6.1	Pengukuran Gap 4	5 – 35
5.6.2	Analisis Pengukuran Gap 4	5 – 37

5.6.3 Analisis Penyebab Gap 4	5 - 37
5.7 Hubungan kesenjangan Gap 4 (Kesenjangan Antara	5 – 39
Penyampaian Jasa Dan Komunikasi Eksternal)	
5.8 Analytic Hierarchy Process (AHP)	
5.8.1 Pengolahan AHP	5 – 40
5.8.2 Analisis AHP	5 – 45
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	
6.1.1 Kualitas Jasa Pelayanan (Gap 5)	6 - 1
6.1.2 Urutan Prioritas Perbaikan Kualitas Jasa Pelayanan	6 - 1
6.1.3 Gap 1 (Kesenjangan Persepsi Manajemen Dengan	6 - 1
Harapan Konsumen)	
6.1.4 Gap 2 (Kesenjangan Persepsi Manajemen Dengan	6 - 2
Harapan Konsumen Dan Spesifikasi Kualitas Jasa)	
6.1.5 Gap 3 (Kesenjangan Antara Spesifikasi Kualitas	6 - 3
Jasa Dan Penyampaian Jasa)	
6.1.6 Gap 4 (Kesenjangan Antara Penyampaian Jasa Dan	6 - 4
Komunikasi Eksternal)	
6.2 Saran	
6.2.1 Saran Untuk Tiap Gap	6 - 4
6.2.2 Saran Untuk Penelitian Lebih Lanjut	6 - 5
DAFTAR PUSTAKA	xvii
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Nilai Perbandingan Berpasangan Antar Variabel	2 – 19
2.2	Nilai Indeks Random	2 – 24
3.1	Variabel Penelitian	3 – 7
5.1	Hasil Data Umum Jenis Kelamin	5 – 1
5.2	Hasil Data Umum Jenis Usia	5 – 1
5.3	Hasil Data Umum Pendidikan Terakhir	5 – 2
5.4	Hasil Data Umum Pekerjaan	5 – 2
5.5	Hasil Data Umum Banyaknya Menggunakan Paket	5 – 3
5.6	Hasil Data Umum Keperluan Paket	5 – 4
5.7	Hasil Data Umum Kualitas Pelayanan Jasa	5 – 4
5.8	Uji Validitas Harapan Konsumen Kuesioner Awal	5 – 6
5.9	Uji Validitas Persepsi Konsumen Kuesioner Awal	5 – 7
5.10	Uji Reliabilitas Harapan Konsumen Kuesioner Awal	5 – 8
5.11	Uji Reliabilitas Persepsi Konsumen Kuesioner Awal	5 – 8
5.12	Uji Validitas Harapan Konsumen Kuesioner Penelitian	5 – 10
5.13	Uji Validitas Persepsi Konsumen Kuesioner Penelitian	5 – 11
5.14	Uji Reliabilitas Harapan Konsumen Kuesioner Penelitian	5 – 12
5.15	Uji Reliabilitas Persepsi Konsumen Kuesioner Penelitian	5 – 12
5.16	Hasil Nilai Mean Servqual	5 – 13
5.17	Perhitungan Uji Hipotesis Gap 5	5 – 16
5.18	Hasil Perhitungan Gap 1	5 – 19
5.19	Perhitungan Uji Hipotesis Gap 1	5 – 21
5.20	Penyebab Gap1	5 – 23
5.21	Data Performansi Standar Perusahaan Per-Item	5 – 25

Tabel	Judul	Halaman
5.22	Data Performansi Standar Perusahaan Per-Dimensi (Gap 2)	5 – 26
5.23	Penyebab Gap 2	5 – 27
5.24	Hasil Data Penilai Hasil Kerja Karyawan Per-Item (Gap 3)	5 – 30
5.25	Hasil Data Penilai Hasil Kerja Karyawan Per-Dimensi (Gap 3)	5 – 31
5.26	Penyebab Gap 3	5 – 32
5.27	Hasil Penilaian Karyawan Dalam Memenuhi Janji Per-Item (Gap 4)	5 – 35
5.28	Hasil Penilaian Karyawan Dalam Memenuhi Janji Per-Dimensi (Gap 4)	5 – 36
5.29	Penyebab Gap 4	5 – 38
5.30	Hubungan Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4 & Gap 5	5 - 39
5.31	Hirarki	5 – 41
5.32	Hasil Bobot Global	5 – 42
5.33	Hasil Bobot Global Dan Nilai Ketidakpuasan Konsumen	5 – 46

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	2 – 10
2.2	Model Kualitas Jasa (Gap Model)	2 – 15
2.3	Model Gap Yang Disempurnakan	2 – 16
2.4	Matriks Perbandingan Berpasangan	2 – 21
2.5	Matriks Perbandingan Preferensi	2 – 22
2.6	Teknik Sampling	2 – 28
3.1	Metodologi Penelitian	3 – 1
4.1	Struktur Organisasi PT.Pos Indonesia (Persero) Bagian Logistik	4 – 2
5.1	Grafik Mean Score Servqual	5 – 14
5.2	Grafik Gap 1	5 – 19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Data Umum Responden	L1 – 1
	Kuesioner Awal Konsumen	L1 – 4
	Tabel Angka Acak Kuesioner Awal Konsumen	L1 – 6
	Data Harapan Awal Konsumen	L1 – 7
	Data Persepsi Awal Konsumen	L1 – 8
	Uji Validitas & Reliabilitas Data Harapan Awal Konsumen	L1 – 9
	Uji Validitas & Reliabilitas Data Persepsi Awal Konsumen	L1 – 10
2	Kuesioner Penelitian Konsumen	L2 – 1
	Kuesioner Penelitian Manajemen	L2 – 3
	Kuesioner Penelitian Karyawan	L2 – 8
	Kuesioner Pembobotan	L2 – 13
3	Tabel Angka Acak Kuesioner Penelitian Konsumen	L3 – 1
	Data Harapan penelitian Konsumen	L3 – 3
	Data Persepsi Penelitian Konsumen	L3 – 6
	Uji Validitas & Reliabilitas Data Harapan Penelitian Konsumen	L3 – 9
	Uji Validitas & Reliabilitas Data Persepsi Penelitian Konsumen	L3 – 10
	Perhitungan Gap 5	L3 – 11
4	Perhitungan Harapan Konsumen	L4 – 1
	Perhitungan Persepsi Manajemen	L4 – 10
	Data Penyebab Gap 1	L4 – 10

Lampiran	Judul	Halaman
5	Gap 2	L5 – 1
	Gap 3	L5 – 2
	Gap 4	L5 – 5
6	Hirarki	L6 – 1
	Perhitungan Rata-rata Geometris	L6 – 2
7	Tabel r Product Moment	L7 – 1
	Tabel Z	L7 – 2
	Tabel Angka Acak	L7 – 3