

DAFTAR ISI

| | |
|---|----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PEMBERIAN TUGAS AKHIR | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS | v |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK | ix |
| ABSTRACT | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1.Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3.Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4.Batasan dan Asumsi Penelitian..... | 6 |
| 1.5.Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1. Kualitas Pelayanan..... | 7 |
| 2.1.1.Dimensi Kualitas Pelayanan | 9 |
| 2.2. Kepuasan Pelanggan..... | 10 |
| 2.3. Metode SERVQUAL (<i>Service Quality</i>) | 11 |
| 2.3.1. Uji Validitas..... | 14 |
| 2.3.2. Uji Reabilitas | 15 |
| 2.4. Perumusan Hipotesis. | 15 |

| | |
|---|-----------|
| 2.5. Structural Equation Modeling (SEM)..... | 15 |
| 2.5.1.Keunggulan <i>Structual Equation Modeling</i> (SEM)..... | 16 |
| 2.5.2.Kelemahan <i>Structual Equation Modeling</i> (SEM) | 16 |
| 2.6. Konsep Dasar <i>Structual Equation Modeling</i> (SEM)..... | 17 |
| 2.6.1.Variabel dalam <i>Structual Equation Modeling</i> (SEM)..... | 17 |
| 2.6.2.Model dalam <i>Structual Equation Modeling</i> (SEM)..... | 18 |
| 2.7.Tahapan dan Prosedur <i>Structual Equation Modeling</i> (SEM)..... | 19 |
| 2.8.SPSS AMOS 24..... | 20 |
| 2.9. Teknik <i>Sampling</i> | 21 |
| 2.9.1. <i>Probability Sampling</i> | 21 |
| 2.9.2. <i>Non-probability Sampling</i> | 24 |
| 2.10. Metode Penentuan Jumlah Sampel | 26 |
| 2.11.Peneliti Terdahulu..... | 28 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 32 |
| 3.1.Jenis Penelitian..... | 32 |
| 3.2.Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 32 |
| 3.3.Objek Penelitian..... | 32 |
| 3.4.Variabel Penelitian..... | 32 |
| 3.4.1.Variabel bebas (<i>Independent Variabel</i>) | 32 |
| 3.4.2.Variabel terikat (<i>Dependent Variable</i>) | 33 |
| 3.5.Definisi Variabel..... | 33 |
| 3.7.Data yang Digunakan | 34 |
| 3.8.Metode pengumpulan Data..... | 35 |
| 3.9.Teknik Pengolahan Data..... | 36 |
| 3.10.Diagram Alir Penelitian..... | 37 |

| | |
|--|-----------|
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 39 |
| 4.1. Hasil Penelitian..... | 39 |
| 4.1.1. Atribut Pelayanan | 39 |
| 4.1.2. Deskriptif Responden..... | 41 |
| 4.2. Hasil Uji Instrumen Penelitian..... | 44 |
| 4.2.1. Uji Validitas..... | 44 |
| 4.2.2. Uji Reabilitas..... | 45 |
| 4.2.3. <i>Service Quality</i> | 46 |
| 4.3. Uji <i>Structural Equation Modelling</i> | 48 |
| 4.3.1. Model hubungan antar variabel dengan indikatornya.... | 49 |
| 4.3.2. Asumsi Normalitas..... | 49 |
| 4.3.3. Uji <i>Outliner</i> | 51 |
| 4.3.4. Analisis model struktur awal..... | 54 |
| 4.3.5. Modifikasi Model | 55 |
| 4.4. Pengujian Hipotesis | 59 |
| 4.5. Pembahasan | 60 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 61 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 61 |
| 5.2. Saran | 62 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1.1. Jumlah Pelanggan PERUMDA AM Tirta Keumueneng | 2 |
| Tabel 1.2. Jenis Kasus Pengaduan PERUMDA AM Tirta Keumueneng | 3 |
| Tabel 2.1. Tabel Penelitian Terdahulu | 28 |
| Tabel 4.1. Identifikasi Atribut Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Servqual</i> | 38 |
| Tabel 4.2. Atribut Kepuasan Pelanggan..... | 40 |
| Tabel 4.3. Jenis kelamin responden | 40 |
| Tabel 4.4. Umur responden..... | 41 |
| Tabel 4.5. Lama Menjadi Pelanggan PERUMDA AM | 41 |
| Tabel 4.6. <i>Confirmatory Analysis Factor</i> | 42 |
| Tabel 4.7. Hasil uji reabilitas persepsi dan harapan..... | 44 |
| Tabel 4.8. Kualitas Layanan | 44 |
| Tabel 4.9. Hasil Uji Normalitas | 48 |
| Tabel 4.10. Jarak Mahalanobis Data Penelitian | 49 |
| Tabel 4.11. Hasil <i>Goodness of Fit</i> Model | 54 |
| Tabel 4.12. Nilai <i>regression weighs</i> | 54 |
| Tabel 4.13. Nilai MI pada Modifikasi Model | 55 |
| Tabel 4.14. <i>Evaluasi overall Goodness-of-Fit</i> setelah Modifikasi | 57 |
| Tabel 4.15. Perbandingan Nilai <i>Goodness of Fit</i> Awal dan Akhir..... | 57 |
| Tabel 4.16. Hasil Estimasi Model Struktural | 58 |
| Tabel 4.17. Pengujian Hipotesis | 59 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1. Dimensi SERVQUAL | 10 |
| Gambar 2.2. Tampilan SEM | 14 |
| Gambar 2.3. Model <i>structural equation modeling</i> | 17 |
| Gambar 3.1. Kerangka konseptual | 33 |
| Gambar 3.2. Diagram Alir Penelitian..... | 37 |
| Gambar 4.1. Model Awal hubungan antara berbagai Variabel dengan Indikatornya | 47 |
| Gambar 4.2. Struktural model awal | 53 |
| Gambar 4.2. Hasil Modifikasi Model | 57 |