

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PEMBERIAN TUGAS AKHIR</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
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
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
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

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
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
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
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