

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN TEORI	6
2.1 Kepuasan Pelanggan	6
1. <i>Tangible</i> (Wujud)	7
2. <i>Empathy</i> (Empat).....	7
3. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	7
4. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	8
5. <i>Assurance</i> (Jaminan)	8
2.2 Metode IPA dan CSIS	9
2.2.1 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	9
1. Perhitungan Kinerja/Kenyataan (x)	10
2. Perhitungan Kepentingan/Harapan (y)	10
2.2.2 Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	12

1. Menentukan <i>Mean Importance Score</i> (MIS) dan <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS)	13
2. Menghitung <i>Weighting Factor</i> (WF).....	14
3. Membuat <i>Weight Score</i> (WS).....	14
4. Menghitung <i>Costumer Satisfaction Index</i>	14
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian	15
3.2 Tempat Dan Objek Penelitian	15
3.3 Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian	16
3.3.1 Teknik Pengumpulan Data.....	16
3.3.2 Instrumen Penelitian	17
3.3.2.1 Uji Validitas	17
3.3.2.2 Uji Reabilitas	18
3.4 Populasi Dan Sampel	19
3.4.1 Populasi.....	19
3.4.2 Sampel	20
3.5 Pengolahan Data.....	20
3.6 Teknik Analisis Data.....	22
3.6.1 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	22
3.6.2 Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	24
3.7 Rancangan Penelitian	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Hasil Penelitian Dan Analisis Data	27
4.1.1 Deskriptif Karakteristik Responden.....	27
4.1.2 Hasil Uji Kualitas Data	27
4.1.2.1 Validitas Data	27
4.1.2.2 Uji Reabilitas	32
4.1.3 Hasil Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	33
4.1.3.1 Analisis Tingkat Kesesuaian Atribut.....	33

4.1.3.2 Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	39
BAB V KESIMPULAN.....	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	46

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Diagram Kartesius IPA (<i>Importance-Performance Analysis</i>)	12
Gambar 3.1 Diagram alir penelitian.....	26
Gambar 4.1 Diagram Cartesius IPA pelanggan ULP Langsa.....	37

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Kriteria Kepuasan Pelanggan Berdasarkan <i>Metode Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	13
Tabel 3.1 Jadwal Penyebaran Kuisioner Yang Dilaksanakan di ULP Langsa	15
Tabel 3.2 Kriteria Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Metode IPA	24
Tabel 4.1 Data Hasil Uji Validasi Tingkat Kinerja dan Harapan	29
Tabel 4.2 Uji Reabilitas.....	32
Tabel 4.3 Perhitungan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	34
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	40