

DAFTAR ISI

Abstrak	ii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	iii
SURAT TANDA PERSETUJUAN	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
CURRICULUM VITAE	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	8
Tujuan Penelitian	8
Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
Penelitian Terdahulu	10
Kajian Teori	13
<i>Pengertian Jasa</i>	13
<i>Karakteristik Jasa</i>	14
<i>Klasifikasi Jasa</i>	14
<i>Kualitas Jasa</i>	16
<i>Dimensi Kualitas Jasa</i>	17
<i>Kepuasan Pelanggan</i>	20
<i>Pengukuran Kepuasan Pelanggan</i>	22
<i>Mempertahankan Pelanggan</i>	26
<i>Kinerja Perusahaan</i>	27
<i>Strategi</i>	28
<i>Anggaran</i>	30
<i>Tujuan Anggaran</i>	30
<i>Manfaat Anggaran</i>	31
<i>Biaya Modal</i>	31
Definisi Operasional	33
Model Teori	35
<i>Keterangan Model Teori</i>	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
Jenis Penelitian	38
Lokasi dan Waktu Penelitian	38
Populasi dan Sampel	39

<i>Metode Pemilihan Sampel</i>	39
Metode Pengumpulan Data	41
Jenis dan Sumber Data	45
Tekhnik Pengolahan Data	46
<i>Instrument Penelitian</i>	46
<i>Skala Pengukuran</i>	48
<i>Ketetapan Alat Ukur</i>	49
Metode Servqual	50
<i>Dimensi Servqual</i>	51
Metode Importance Performance Analysis	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
Penyajian Data	56
<i>Gambaran Profil Usaha</i>	56
<i>Deskripsi Responden</i>	60
<i>Uji Validitas</i>	64
<i>Uji Reliabilitas</i>	66
<i>Deskriptif Dimensi dan Tanggapan Responden</i>	67
Perhitungan Nilai Servqual	75
Pengolahan Metode IPA	77
<i>Penjabaran Setiap Atribut dalam Diagram Kartesius</i>	81
Interpretasi Hasil Pengujian	83
<i>Analisa Kinerja V3 Salon & Spa Berdasarkan Kepuasan Pelanggan</i>	83
<i>Analisa Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner</i>	84
<i>Analisa Hasil Nilai Servqual</i>	85
<i>Analisa Hasil Nilai Importance Performance Analysis</i>	86
Pengalokasian Anggaran V3 Salon & Spa.....	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
Kesimpulan	105
Saran.....	106
Keterbatasan Penelitian	107
DAFTAR PUSTAKA	109
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	112
KARTU BIMBINGAN BAB I – III	113
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	114
KARTU BIMBINGAN BAB IV – V	115
LAMPIRAN	116
Kuisisioner	116
Tabulasi Data	3
Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner.....	12
Foto – Foto V3 Salon & Spa.....	2