

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| LEMBAR PERNYATAAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 5 |
| 1.3 Pembatasan Masalah | 6 |
| 1.4 Perumusan Masalah | 6 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.6 Kegunaan Penelitian | 7 |
| | |
| BAB II KAJIAN TEORITIK | |
| 2.1 Deskripsi Konseptual | 8 |
| 2.1.1 Hakikat Analisis Kepuasan Konsumen | 8 |
| 2.1.1.1 Analisis | 8 |
| 2.1.1.2 Kepuasan Konsumen | 9 |
| 2.1.2 Pelayanan Administrasi | 15 |
| 2.1.3 Program Studi Pendidikan Tata Rias | 21 |
| 2.2 Penelitian Yang Relevan | 22 |
| 2.3 Kerangka Teoritik | 24 |
| | |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | |
| 3.1 Tujuan Penelitian | 27 |
| 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian | 27 |
| 3.3 Metode Penelitian | 27 |
| 3.4 Populasi dan Sampel | 29 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 30 |
| 3.5.1 Instrumen Variabel | 32 |
| 3.5.1.1 Definisi Konseptual | 32 |
| 3.5.1.2 Definisi Operasional | 32 |
| 3.5.1.3 Kisi-Kisi Instrumen | 33 |
| 3.5.1.4 Jenis Instrumen | 34 |
| 3.5.1.5 Pengujian Validitas dan Perhitungan Reabilitas | 35 |
| 3.5.1.5.1 Uji Validitas | 35 |
| 3.5.1.5.2 Uji Reliabilitas | 36 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 37 |
| 3.6.1 Langkah-langkah Analisis Data | 37 |

| | |
|--|-----|
| 3.6.1.1 Menghitung Skor Rata-rata Tiap Butir Pernyataan | 37 |
| 3.6.1.2 Analisis Tingkat Kesesuaian Importance dan Performance .. | 38 |
| 3.6.1.3 Gap Analysis | 40 |
| BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Deskripsi Data | 41 |
| 4.1.1 Program Studi Pendidikan Tata Rias Universitas Negeri Jakarta | 41 |
| 4.1.2 Visi Program Studi Pendidikan Tata Rias UNJ | 43 |
| 4.1.3 Misi Program Studi Pendidikan Tata Rias UNJ | 44 |
| 4.1.4 Profil Lulusan Program Studi Pendidikan Tata Rias | 45 |
| 4.2 Gambaran Karakteristik Responden | 45 |
| 4.3 Hasil Alat Uji Instrumen | 47 |
| 4.3.1 Hasil Uji Validitas | 47 |
| 4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas | 49 |
| 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian | 50 |
| 4.5 Deskripsi Dimensi pada Kualitas Pelayanan | 50 |
| 4.6 Analisis Kepuasan Konsumen | 56 |
| 4.7 Analisis GAP | 57 |
| 4.7.1 Penentuan Atribut Yang Dianalisis | 59 |
| 4.7.2 Menentukan Akar Masalah | 60 |
| 4.7.3 Perbaikan Yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen | 61 |
| 4.7.3.1 Informasi Yang Diberikan Terkadang Tidak Jelas | 62 |
| BAB V PENUTUP | |
| 5.1 Kesimpulan | 69 |
| 5.2 Saran | 70 |
| DAFTAR PUSTAKA | 72 |
| LAMPIRAN | 74 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 101 |