

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN BEBAS PLAGIAT	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.1.1. Bisnis Era Digital di Indonesia	1
1.1.2. Perkembangan Pengguna Media Sosial di Indonesia.....	1
1.1.3. <i>Outsourcing</i>	4
1.1.4. Perkembangan <i>Agency</i> dalam Dunia Usaha.....	6
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II.....	10
2.1. Kualitas.....	10
2.2. Kualitas Layanan	10

2.2.1.	Dimensi Kualitas Layanan	12
2.3.	Metode ServQual.....	14
2.4.	Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4.1.	Faktor Faktor yang Mendukung Kepuasan Pelanggan	16
2.4.2.	Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18
2.5.	<i>Creative Agency</i>	19
2.6.	Kerangka Pemikiran	24
BAB III.....		25
3.1.	Desain Penelitian	25
3.2.	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	26
3.3.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
3.4.	Metode Pengumpulan Data	36
3.5.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
3.6.	Metode Analisis Data	38
3.7.	Pengujian Alat Ukur	38
3.8.	Analisis <i>GAP</i>	40
3.9.	Pengolah Data Importance Performance Analysis	40
BAB IV		43
4.1.	Profil Rakit Creative House.....	43
4.1.1.	Arti Nama ‘Rakit Creative House’	44
4.1.2.	Layanan Rakit Creative House.....	45
4.2.	Model Pengukuran Data.....	46
4.2.1.	Uji Validitas	46
4.3.2.	Uji Reliabilitas	57
4.3.	Analisa Karakteristik Responden	59
4.3.1.	Pertanyaan Demografis	59

4.3.2.	Pertanyaan Informasi Usaha Pelanggan.....	60
4.4.	Analisis Gap	70
4.5.	Importance Performance Analysis	74
4.5.1.	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> Berdasarkan Rata - Rata 74	
4.5.2.	Analisis <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	77
4.6.	Analisis Diagram Kartesius	78
BAB V.....		86
5.1.	Kesimpulan.....	86
5.2.	Saran	87
5.2.1	Saran Perbaikan Kualitas Layanan Rakit Creative House Berdasarkan Analisa Karakteristik Pelanggan.....	88
5.2.2.	Saran Perbaikan Kualitas Layanan Rakit Creative House Berdasarkan Analisa IPA.....	88
5.2.3.	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	90
Daftar Pustaka		91