

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR HASIL DETEKSI PLAGIASI SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang lingkup	7
1.5.1 Batasan Penelitian	7
1.5.2 Asumsi Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.3 Kualitas Pelayanan	10
2.4 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	12
2.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	12
2.6 Uji Kecukupan Data	15
2.7 Uji Validitas dan Uji Reliability.....	16
2.8 Service Quality	17
2.9 Pengukuran <i>Service Quality</i>	18
2.10 Metode Kano	20

2.11 Penelitian Terdahulu	22
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Kerangka Penelitian	27
3.2 Tahap Penelitian.....	28
3.2.1 Penentuan Objek Penelitian	28
3.2.2 Identifikasi Masalah.....	28
3.2.3 Studi Literatur	29
3.2.4 Studi Lapangan	30
3.2.5 Pengumpulan Data dengan Menggunakan Kuesioner	30
3.2.6 Pengolahan Data	30
3.2.7 Uji Validitas dan Reliability	42
3.2.8 Metode Kano.....	44
3.2.9 Analisis dan Pembahasan.....	45
3.2.10 Kesimpulan dan Saran	45
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	46
4.1 Pengumpulan Data	46
4.1.1 Pengumpulan Data Dengan menggunakan Kuesioner.....	46
4.2 Pengolahan Data	53
4.2.1 Uji Validitas Kuesioner.....	53
4.2.2 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	70
4.2.3 Uji Kecukupan Data.....	72
4.2.4 Perhitungan Nilai Persepsi	74
4.2.5 Perhitungan Nilai Harapan.....	75
4.2.6 Perhitungan Nilai <i>Service Quality</i>	77
4.2.7 Klasifikasi Atribut dengan Model kano	79
4.2.8 Integrasi Metode Servqual dan Model Kano	81
4.2.9 Pemilihan Atribut Perbaikan.....	83
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	87
5.1 Analisis Nilai <i>Service Quality</i>	87
5.2 Analisis Model Kano	87
5.3 Analisis Pareto	90
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	91

6.1 Kesimpulan.....	91
6.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	95
BIODATA PENULIS.....	128

