

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Perumusan Masalah.....	I-3
1.3 Batasan Masalah.....	I-3
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-4
1.6 Sistematika Penulisan.....	I-4
BAB II LANDASAN TEORI	II-1
2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	II-1
2.2 Kepuasan Konsumen	II-2
2.3 Persepsi Konsumen	II-3
2.4 Harapan Konsumen	II-4
2.5 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan	II-5
2.6 Pengertian Jasa	II-7
2.6.1 Karakteristik Jasa	II-8
2.6.2 Macam-macam Jasa	II-9
2.7 <i>Metode Service Quality (Servqual)</i>	II-11
2.8 Metode Pengolahan Data	II-15
2.8.1 Penarikan sampel	II-15
2.8.2 Penentuan jumlah sampel	II-16
2.8.3 Uji validasi	II-16
2.8.4 Uji reliabilitas	II-17
2.9 Metode <i>Kano</i>	II-19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	III-1
3.1 Objek Penelitian	III-1
3.2 Kerangka Penelitian	III-1
3.3 Pengumpulan Data	III-2
3.5 Pengolahan data.....	III-6
BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL	IV-1
2.1 Pengumpulan data	IV-1
4.1.1 Penentuan Sumber Data	IV-1

4.1.2	Penentuan Jumlah Sampel	IV-1
2.2	Pengolahan data	IV-2
4.2.1	Uji Validitas Data	IV-2
4.2.2	Hasil uji validasi kuesioner servqual	IV-2
4.2.3	Hasil uji validasi kuesioner Kano	IV-6
4.2.4	Uji reliabilitas data	IV-10
4.2.5	Hasil uji reliabilitas kuesioner servqual	IV-10
4.2.6	Hasil uji reliabilitas kuesioner kano	IV-11
4.2.7	Menerapkan metode <i>service quality (servqual)</i>	IV-12
4.2.8	Diagram Kartesius	IV-16
4.2.9	Menerapkan metode <i>service quality (servqual)</i>	IV-16
4.3	Pengklasifikasian Atribut Layanan dengan Metode Kano	IV-19
4.3.1	Penghitungan Jumlah Masing-masing Kategori	IV-20
4.3.2	Penentuan Kategori Kano Untuk Tiap Atribut	IV-21
4.3.3	Analisis kualitas	IV-22
4.3.4	Analisis diagram kartesius seluruh atribut	IV-23
4.4	Analisis Hasil	IV-23
4.4.1	Analisis <i>servqual</i> tiap atribut	IV-24
4.4.2	Analisis pada masing-masing Dimensi	IV-26
4.4.3	Analisis kualitas	IV-28
4.4.4	Analisis diagram kartesius seluruh atribut	IV-29
4.4.5	Analisis Metode Kano	IV-29
4.4.6	Analisis Pengolahan Metode Serqual dan Kano	IV-33
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Saran	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN