

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRAC</i>	xii
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	
1.1 Latar belakang	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-2
1.3 Batasan Masalah	I-2
1.4 Tujuan Penelitian	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-3
1.6 Sistematika Penulisan	I-3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Definisi dan Jenis Kualitas	II-1
2.2 Dimensi kualitas	II-1
2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	II-2
2.4 Teknik Pengambilan Sampel	II-3
2.4.1 Menentukan Ukuran Sampel	II-4
2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	II-4
2.5.1 Uji Validitas	II-4
2.5.2 Uji Reliabilitas	II-5
2.6 Metode <i>Servqual</i>	II-5
2.7 Metode Model Kano	II-6
2.8 Metode <i>Quality Function Deployment</i>	II-8
2.8.1 Quality Function Deployment	II-8
2.8.2 Penerapan QFD ke Perusahaan Jasa	II-9
2.8.3 Rumah Kualitas (House of Quality)	II-9

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	III-1
3.2 Kerangka Penelitian	III-1
3.3 Pengumpulan Data	III-3
3.3.1 Jenis Data	III-3
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	III-3
3.3.3 Identifikasi Atribut	III-4
3.3.4 Penentuan Jumlah Sampel	III-5
3.4 Pengolahan Data	III-5
3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	III-5
3.4.2 Menghitung Nilai Kesenjangan dengan Metode <i>Servqual</i>	III-6
3.4.3 Menentukan klasifikasi Tingkat Kepentingan dengan Model Kano	III-6
3.4.4 Pembuatan Rumah Kualitas	III-6
3.5 Analisa Hasil	III-7
3.6 Kesimpulan dan Saran	III-7

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengumpulan Data	IV-1
4.1.1 Identifikasi Atribut	IV-1
4.1.2 Penentuan Jumlah Sampel	IV-2
4.2 Pengolahan Data	IV-3
4.2.1 Uji Validitas	IV-3
4.2.2 Uji Reliabilitas	IV-5
4.2.3 <i>Servqual</i>	IV-6
4.2.4 Model Kano	IV-8
4.2.5 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	IV-12
4.2.6 Analisis Hasil	IV-24

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran	V-1

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN