

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori.....	13
1. Kualitas Layanan	13
2. <i>House of Quality</i> (HOQ)	13
B. Penelitian Terdahulu.....	38
C. Kerangka Pemikiran	45
BAB III: METODE PENELITIAN.....	47

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	47
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	47
C. Subjek dan Objek Penelitian	48
D. Instrumen Penelitian.....	50
E. Pengumpulan Data.....	51
F. Metode Pengumpulan Data.....	52
G. Metode Keabsahan Data	57
H. Metode Analisis Data	60
BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	71
A. Tingkat Pengembalian Kuesioner	71
B. Hasil Triangulasi Data.....	72
C. Penyusunan Kerangka Kerja <i>House of Quality</i> (HOQ).....	98
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....	134
A. Kesimpulan	134
B. Saran.....	136
DAFTAR PUSTAKA	139
LAMPIRAN.....	143