

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I <u>P</u> ENDAHULUAN	13
1.1 Latar Belakang Masalah.....	13
1.2 Perumusan Masalah.....	14
1.3 Ruang Lingkup dan Batas Penelitian	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Manfaat Penelitian.....	15
1.6 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II <u>L</u> ANDASAN TEORI	17
2.1 Pelayanan	17
2.2 Kualitas.....	18
2.2.1 Kualitas Pelayanan	18
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.2.3 Kepuasan Pelanggan	19
2.2.4 Pengukuran Kualitas layanan.....	20
2.3 Model Kano	21
2.4 Logika <i>Fuzzy</i>	23
2.4.1. Logika Fuzzy.....	23
2.4.2. <i>Fuzzy</i> Kano Model	23
2.4.2 Relasi <i>Fuzzy</i>	24
2.4.3 <i>Defuzzifikasi</i>	26
2.5 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	26
2.6 Sampel.....	28

2.7	Uji Reliabilitas.....	30
2.8	Uji Validitas	31
2.9	<i>Research Gap</i>	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		36
3.1	Objek Penelitian	36
3.2	Pengumpulan Data	36
	3.2.1 Data Primer	36
	3.2.2 Data Sekunder	37
3.3	Kerangka Penelitian	37
3.4	Teknik Pengolahan Data	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Pengumpulan Data	43
4.2	Pengolahan Data.....	44
4.2.1.	Perhitungan Sample.....	44
	4.2.2. Uji Validitas	45
	4.2.3. Uji Reliabilitas	48
	4.2.4. Pengukuran Tingkat Layanan Menggunakan <i>Fuzzy</i> Kano Model ..	49
	4.2.5. Pengukuran Tingkat Layanan menggunakan Metode IPA	56
	4.2.6. Pengukuran Tingkat Layanan dengan mengintegrasikan <i>Fuzzy</i> Kano Model dan IPA.	62
	4.2.7. Analisis Menggunakan <i>Fishbone</i> Diagram	65
	4.2.8. Usulan Perbaikan	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		76
LAMPIRAN		