

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	I-1
1.2 Perumusan Masalah .....	I-3
1.3 Batasan dan Asumsi Masalah .....	I-4
1.4 Tujuan Penelitian .....	I-4
1.5 Manfaat Penelitian .....	I-5
1.6 Sistematika Penulisan .....	I-5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Kualitas Pelayanan .....	II-1
2.2 Definisi Jasa .....	II-3
2.3 Distribusi Kualitas Jasa .....	II-5
2.4 Fokus pada Pelanggan .....	II-6
2.4.1 Konsep mengenai pelanggan .....	II-6
2.4.2 Persepsi pelanggan .....	II-6
2.4.3 Harapan pelanggan .....	II-6
2.4.4 Kepuasan pelanggan .....	II-7
2.5 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	II-10
2.5.1 Konsep <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	II-10
2.5.2 Manfaat metode QFD .....	II-16
2.5.3 Pembuatan QFD .....	II-18
2.6 <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) .....	II-24
2.6.1 Kelebihan/keunggulan AHP .....	II-25
2.6.2 Langkah dan prosedur metode AHP .....	II-25
2.6.3 Perhitungan bobot elemen .....	II-26
2.7 Teknik Sampling .....	II-27
2.7.1 Uji validitas .....	II-28
2.7.2 Uji reliabilitas .....	II-28
2.7.3 Uji kecukupan data .....	II-29

<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1	Objek Penelitian .....	III-1
3.2	Sumber dan Cara Pengumpulan Data .....	III-1
3.3	Kerangka Penelitian .....	III-1
3.4	Pengolahan Data .....	III-3
3.6	Kesimpulan dan Saran .....	III-6
<b>BAB IV</b>	<b>PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS</b>	
4.1	Pengumpulan Data .....	IV-1
4.1.1	Data pada kuesioner KA Malabar .....	IV-1
4.1.2	Spesifikasi kereta KA Malabar kelas bisnis .....	IV-3
4.1.3	Pengujian validitas dan reliabilitas .....	IV-4
4.1.4	Pengujian kecukupan data .....	IV-5
4.1.5	Data kuesioner <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) ..	IV-6
4.2	Pengolahan Data .....	IV-6
4.2.1	Identifikasi responden .....	IV-6
4.2.2	Pengujian validitas dan reliabilitas .....	IV-8
4.2.3	Pembuatan <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	IV-9
4.3	Analisis Hasil .....	IV-26
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1	Kesimpulan .....	V-1
5.2	Saran .....	V-2
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		