

DAFTAR ISI

LAMPIRAN PENGESAHAN	ii
LAMPIRAN PERNYAT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
INTISARI.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Batasan Masalah	7
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Definisi Kualitas Layanan.....	9
2.2 Metode Servqual.....	10
2.3 Metode Kano	14
2.4 Manajemen Logistik	18
2.4.1. Definisi Manajemen Logistik.....	18
2.4.2. Kegiatan Logistik	18
2.4.3. Proses Logistik	21
2.5 Transportasi.....	21
2.5.1. Definisi Transportasi.....	21
2.5.2. Sistem Transportasi	22
2.6 <i>Freight Forwarder</i>	23
2.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	24
2.7.1. Uji Validitas	24
2.7.2. Uji Reliabilitas.....	25
BAB 3 METODE PENELITIAN	26

3.1	Desain Penelitian	26
3.2	Metode Pengumpulan Data	28
3.2.1.	Populasi dan Sampel.....	28
3.2.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.3	Instrumen Penelitian	30
3.3.1.	Identifikasi Atribut Layanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL..	31
3.3.2.	Proses Penyusunan Kuesioner Metode SERVQUAL.....	32
3.3.3.	Proses Penyusunan Kuesioner Metode KANO	34
3.4	Metode Analisis Data.....	35
3.4.1.	Metode SERVQUAL	35
3.4.2.	Metode KANO	35
3.4.3.	Integrasi SERVQUAL dan KANO.....	35
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1	Deskripsi Data	36
4.1.1.	Deskripsi Responden	36
4.1.2.	Hasil Uji Validitas	37
4.1.3.	Hasil Uji Realibilitas.....	42
4.2	Analisis Data dan Hasil Penelitian	43
4.2.1.	Hasil Olah Data Kuesioner Model SERVQUAL	43
4.2.2.	Hasil Olah Data Kuesioner KANO	45
4.2.3.	Analisis Kesenjangan (Gap Skor) Antara Ekspektasi dan Persepsi	47
4.2.4.	Integrasi Metode SERVQUAL dan Kano.....	49
4.2.5.	Atribut Kualitas Layanan Prioritas	51
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1	Kesimpulan.....	56
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	56
5.3	Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58	
LAMPIRAN 1. Pedoman Wawancara	60	
LAMPIRAN 2. Kuesioner Penelitian Tesis.....	61	
LAMPIRAN 3. Tabulasi Data Penelitian.....	67	
LAMPIRAN 4. Tabulasi Data Kano	74	