

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Rumah Makan	12
2.2 Kepuasan Konsumen.....	13
2.3 Kualitas Layanan	14
2.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	16
2.5 Model Kano	17
2.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	20
2.7 Penelitian Terdahulu.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Objek Penelitian	25
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
3.3 Pengumpulan Data	25
3.3.1 Data yang Digunakan.....	25

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.3.3 Populasi dan Sampel.....	27
3.4 Metode Analisis Data	29
3.4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	29
3.4.2 Model Kano	30
3.4.3 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	34
3.5 Tahapan Penelitian	36
3.6 Diagram Alir Penelitian.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Profil Rumah Makan	42
4.1.1 Rumah Makan Sate Kambing Cinta Rasa.....	42
4.1.2 Rumah Makan Sate Kambing Sate Kuda Simpang Lima.....	47
4.2 Penetapan Pernyataan Atribut Untuk Kuesioner.....	52
4.3 Kuesioner.....	54
4.4 Karakteristik Responden	55
4.4.1 Jenis Kelamin.....	55
4.4.2 Usia	56
4.4.3 Tempat Tinggal.....	57
4.4.4 Pekerjaan.....	58
4.4.5 Pendapatan Perbulan.....	59
4.4.6 Jumlah Rumah Makan Sate Kambing Yang Dikunjungi.....	60
4.4.7 Frekuensi Pembelian.....	61
4.5 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	61
4.5.1 Uji Validitas.....	61
4.5.2 Uji Reliabilitas	68
4.6 Analisis Model Kano.....	70
4.6.1 Rekapitulasi Hasil Model Kano	70
4.6.2 Analisis Hasil Kategori Kano	72
4.6.3 Analisis Koefisien Kepuasan Kano	75
4.7 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	80
4.7.1 Pengukuran Atribut <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	84
4.8 Sinkronisasi Model Kano dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	90
4.9 Penentuan Usulan Perbaikan	95



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	106