

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Lingkup Penelitian.....	8
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Landasan Teori.....	13
2.2.1. Important Performance Analysis.....	13
2.2.2. Model Kano.....	16
2.2.3. Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Jasa.....	19
2.2.4. HEALTHQUAL.....	20

BAB 3 METODE PENELITIAN.....	22
3.1. Desain Penelitian.....	22
3.2. Sumber Data.....	23
3.3. Populasi dan Sampel.....	23
3.4. Instrumen Penelitian.....	24
3.5. Metode Analisa Data.....	31
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1. Statistik Deskriptif.....	36
4.1.1. Statistik Deskriptif Tingkat Kinerja.....	36
4.2. Uji Validitas & Reliabilitas.....	40
4.2.1. Uji Validitas.....	40
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	43
4.3. Analisis Data.....	44
4.3.1. Important Performance Analysis.....	44
4.3.2. Model Kano.....	49
4.3.3 Analisa Integrasi Important Performance Analysis dan Model Kano.	53
BAB 5 KESIMPULAN, SARAN, DAN BATASAN.....	58
5.1. Kesimpulan.....	58
5.2. Saran.....	59
5.3. Batasan.....	59
Daftar Pustaka.....	61
LAMPIRAN.....	67

LAMPIRAN 1: Statistik Deskriptif.....	67
LAMPIRAN 2: KUESIONER CVR.....	71
LAMPIRAN 3: KUESIONER IPA & KANO.....	73