

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Lingkup Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 Total Quality Management (TQM)	10
2.1.3 Importance Performance Analysis (IPA).....	11

2.2	Kajian Penelitian Terdahulu	14
BAB III METODE PENELITIAN.....		16
3.1	Desain Penelitian.....	16
3.2	Metode Pengumpulan Data	19
3.3	Instrumen Penelitian	21
3.3.1	Kuesioner	21
3.4	Metode Analisis Data	22
3.5	Profil Kasus.....	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		24
4.1	Deskripsi Data Penelitian dan Subjek Penelitian	24
4.1.1.	Subjek Penelitian.....	24
4.1.2	Deskripsi Data.....	24
4.2	Analisis Hasil Penelitian	26
4.2.1	Hasil Kuesioner	26
4.2.2	Hasil Uji Validitas	26
4.2.3	Hasil Uji Reliabilitas	29
4.3	Importance Performance Analysis (IPA).....	32
4.4	Total Quality Management (TQM)	39
BAB V SIMPULAN		42
5.1	Simpulan	42
5.2	Implikasi.....	43
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Saran	44
DAFTAR PUSTAKA		47
LAMPIRAN.....		49