

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.6 Lingkup Penelitian	13
1.7 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II LANDASAN TEORI.....	16
2.1 <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan)	16
2.2 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	19
2.3 Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	21

2.4	Model KANO	22
2.5	Kajian Penelitian Terdahulu	30
BAB III METODE PENELITIAN.....		32
3.1	Desain Penelitian	32
3.2	Metode Pengumpulan Data	36
3.2.1	Lokasi Penelitian.....	36
3.2.2	Populasi dan Sampel,	36
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.3	Instrumen Penelitian.....	39
3.3.1	Wawancara.....	39
3.3.2	Kuesioner	40
3.4	Metode Analisis Data	43
3.4.1	Metode Kuantitatif	43
3.4.2	Model KANO.....	43
3.5	Profil Kasus	44
3.5.1	Gambaran Umum PT Satu Traktor	44
3.5.2	Gambaran Umum <i>Transactional Survey Program</i> (TSP).....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Deskripsi Data Penelitian dan Subjek Penelitian	48
4.1.1	Subjek Penelitian.....	48
4.1.2	Deskripsi Data.....	48
4.1.3	Wawancara dengan Narasumber Kunci	49
4.1.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	50



4.1.5	Model KANO.....	56
BAB V KESIMPULAN.....		66
5.1	Simpulan.....	66
5.2	Implikasi.....	67
5.2.1	Implikasi Teoritis	67
5.2.2	Implikasi Praktis	68
5.3	Keterbatasan Penelitian	69
5.4	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN.....		75