

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Lingkup Penelitian	11
1.7 Sistematika Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 <i>Importance Performance Analysis</i>	14
2.2 Model Kano.....	16
2.3 Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Jasa.....	17

2.4 Kajian Penelitian Terdahulu.....	19
BAB III METODA PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian.....	24
3.2 Metoda Pengumpulan Data	25
3.2.1 Sumber Data, Populasi, dan Sampel	25
3.2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.3 Instrumen Penelitian.....	27
3.4 Uji Kualitas Instrumen	31
3.4.1 Uji Validitas	32
3.4.2 Uji Reliabilitas	33
3.5 Metode Analisis Data.....	34
3.5.1 <i>Importance Performance Analysis</i>	34
3.5.2 Model Kano.....	36
3.5.3 Integrasi IPA dan Model Kano	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Deskripsi Data Profil Responden	42
4.2 Statistik Deskriptif	43
4.2.1 Statistik Deskriptif Tingkat Kepentingan.....	44
4.2.2 Statistik Deskriptif Tingkat Kinerja	45
4.2.3 Statistik Deskriptif Atribut Fungsional	47
4.2.4 Statistik Deskriptif Atribut Disfungsional	49
4.3 Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	51
4.3.1 Uji Validitas	52
4.3.2 Uji Reliabilitas	53

4.4 Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	54
4.4.1 <i>Importance Performance Analysis</i>	54
4.4.2 Model Kano.....	60
4.4.3 Integrasi IPA dan Model Kano	70
4.4.4 Pembahasan.....	77
BAB V SIMPULAN	80
5.1 Simpulan	80
5.2 Implikasi.....	82
5.3 Keterbatasan dan Penelitian Selanjutnya	85
5.4 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	92