

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR RUMUS.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	10
1.7 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Tinjauan Pustaka	13
2.1.1 Konsep Jasa	13
2.1.2 Service Performance (SERVPERF).....	14
2.1.3 Kano.....	16
2.2 Penelitian terdahulu	25
BAB III METODA PENELITIAN	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.3 Instrument Penelitian	29
3.4 Metode Analisis Data.....	32

3.5	Desain Metode Penelitian	39
BAB IV PEMBAHASAN.....		40
4.1	Deskripsi Data	40
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	44
4.3	Analisis Hasil SERVPERF	47
4.4	Analisis Hasil Kano	50
4.5	Konfigurasi Hasil Kano dan SERVPERF	60
BAB V PENUTUP.....		64
5.1	Kesimpulan	64
5.2	Implikasi Manajerial	65
5.3	Keterbatasan	66
5.4	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....		69
LAMPIRAN.....		72