

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG.....	1
1.2. RUMUSAN MASALAH	7
1.3. PERTANYAAN PENELITIAN	8
1.4. TUJUAN PENELITIAN	8
1.5. MANFAAT PENELITIAN	9
1.6. LINGKUP PENELITIAN	9
1.7. SISTEMATIKA PENULISAN	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1. LANDASAN TEORI	12
2.2. PENELITIAN TERDAHULU	36

BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1. DESAIN PENELITIAN	38
3.2. METODE PENGUMPULAN DATA	39
3.3. INSTRUMEN PENELITIAN	41
3.4. METODE ANALISIS DATA.....	45
BAB IV ANALISIS DATA	58
4.1. PROSES PENGUMPULAN DATA	58
4.2. DESKRIPSI DAN PENGUJIAN DATA	59
4.3. ANALISIS DATA.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
5.1. KESIMPULAN	98
5.2. SARAN	101
DAFTAR PUSTAKA	104

DAFTAR TABEL

2.1. Penelitian terdahulu.....	36
3.1. Rancangan Kuesioner.....	45
3.2. Evaluasi Kano	56
3.3. Tabulasi Data Kuesioner	56
4.1. Rekapitulasi Hasil Penyebaran Kuesioner	59
4.2. Validitas dan Reliabilitas Pertanyaan Kuesioner (kenyataan/kinerja)	60
4.3. Validitas dan Reliabilitas Pertanyaan Kuesioner (kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan RPIIT)	62
4.4. Data rata-rata sampel, standar deviasi dan jumlah sampel	64
4.5. Analisi Gap <i>SERVQUAL</i> Kualitas Interaksi	65
4.6. Analisi Gap <i>SERVQUAL</i> Kualitas Lingkungan Fisik	66
4.7. Analisi Gap <i>SERVQUAL</i> Kualitas Hasil	67
4.8. Rekapitulasi Gap per Kualitas Pelayanan	68
4.9. Analisis tingkat Kepuasan Pengguna Layanan pada Kualitas Interaksi	73
4.10. Analisis tingkat Kepuasan Pengguna Layanan pada Kualitas Interaksi ..	74
4.11. Analisis tingkat Kepuasan Pengguna Layanan pada Kualitas Hasil	75
4.12. Rekapitulasi Analisis tingkat Kepuasan Pengguna Layanan	76
4.13. Perhitungan Kategori Kepuasan Pengguna Layanan	78
4.14. Pengkategorian Kepuasan Pengguna Layanan.....	78
4.15. Rata-rata Tingkat Kenyataan dan Kepentingan	80
4.16. Atribut Pada Kuadran A.....	83
4.17. Atribut Pada Kuadran B	83

4.18. Atribut Pada Kuadran C	84
4.19. Atribut Pada Kuadran D	84
4.20. Evaluasi Kano	85
4.21. Tabulasi Data Kuesioner	87
4.22. Integrasi atribut <i>Importance Performance Matrix</i> dan Metoda Kano	89
4.23. Atribut yang Harus Diprioritaskan Untuk Ditingkatkan	91
4.24. Urutan Prioritas Layanan Untuk Ditingkatkan	92

DAFTAR GAMBAR

2.1. <i>Conceptual model of service quality : Gap Analysis</i>	34
3.1. Kuadran analisis metoda IPA.....	51
3.2. Diagram Pohon	53
3.3. Metoda Kano.....	54
3.4. Diagram Alir Metoda Analisis Data IPA-Kano	58
4.1. Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner <i>SERVQUAL</i> – IPA - KANO	L-1
2. Uji Validitas dan Reliabilitas	L-4
3. Rekapitulasi hasil penyebaran kuesioner	L-6
4. Analisis Gap <i>SERVQUAL</i> Kualitas Interaksi	L-6
5. Analisis Gap <i>SERVQUAL</i> Kualitas Lingkungan Fisik.....	L-7
6. Analisis Gap <i>SERVQUAL</i> Kualitas Hasil	L-7
7. Analisis tingkat kesesuaian atau kepuasan – Kualitas Interaksi	L-8
8. Analisis tingkat kesesuaian atau kepuasan – Kualitas Lingkungan Fisik...	L-8
9. Analisis tingkat kesesuaian atau kepuasan – Kualitas Hasil.....	L-8
10. Analisis tingkat kesesuaian atau kepuasan – Per Kualitas	L-9
11. Tabulasi Data Kuesioner	L-9
12. Integrasi IPA – KANO.....	L-10
13. Pelayanan yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan	L-11
14. Perangkingan prioritas IPA – KANO	L-12