

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Lingkup Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kepuasan Pelanggan	7
2.2 Kualitas.....	10
2.3 Jasa	11
2.4 Kualitas Pelayanan Jasa	12
2.5 Model Kano	14
2.6 Quality Improvement Index	24

BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian	26
3.2 Jenis dan Sumber Data	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Deskripsi Data.....	29
4.2 Pembahasan	32
4.2.2 Kategorisasi dengan Menggunakan Model Kano	37
4.2.3 Penilaian Model Kano	39
4.2.4 Analisis Hasil Kategori Kano.....	39
4.2.5 Analisis dengan Customer Satisfaction Coefficient (CSC) Model Kano	43
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, IMPLIKASI DAN SARAN	55
5.1 Simpulan.....	55
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	56
5.3 Implikasi.....	56
5.4 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58