

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN</b>	<b>iii</b>
<b>NASKAH SOAL TUGAS AKHIR</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN</b>	<b>xii</b>
<b>INTISARI</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Asumsi dan Batasan	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>7</b>
<b>BAB III. LANDASAN TEORI</b>	<b>13</b>
3.1 Pengertian dan Karakteristik Jasa	13
3.2 Kualitas Pelayanan	15
3.3 Kepuasan Pelanggan	19
3.4 Metode <i>Sampling</i>	20
3.4.1 Pengambilan Sampel Secara Acak	20
3.4.2 Pengambilan Sampel Secara Tidak Acak	21
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	22
3.6 SERVQUAL	22
3.7 Alat Ukur Kualitas Pelayanan Lainnya	26
3.7.1 <i>Customer Window</i>	26
3.7.2 SERVPERF	27

3.8	Perbandingan SERVQUAL, SERVPERF, dan <i>Customer Window</i>	28
3.9	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	29
3.10	Model Kano	30
<b>BAB IV.</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	<b>34</b>
4.1	Subjek Penelitian	34
4.2	<i>Research Framework</i>	34
4.3	Alat Yang Digunakan	35
4.4	Tahapan Penelitian	36
<b>BAB V.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>46</b>
5.1	Hasil Pengumpulan Data	46
5.1.1	Metode Penarikan Dan Ukuran Sampel Kuesioner Penelitian	46
5.2	Analisis Data Dan Pembahasan	46
5.2.1	Identifikasi Atribut Oleh Responden	46
5.2.2	Hasil Penyebaran Kuesioner Tahap II	49
5.2.3	Profil Responden	49
5.2.4	Uji Validitas Dan Reliabilitas	53
5.2.5	Analisis Nilai Gap SERVQUAL	56
5.2.6	Pengolahan Data Dengan IPA	58
5.2.7	<i>Plotting</i> Data Pada Matriks IPA	60
5.2.8	Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Model Kano	63
5.2.9	Analisis Tabel Kano	67
<b>BAB VI.</b>	<b>PENUTUP</b>	<b>70</b>
6.1	Kesimpulan	70
6.2	Saran	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		<b>72</b>
<b>LAMPIRAN</b>		<b>77</b>