

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PENYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	2
1.4. Tujuan Penelitian .....	3
1.5. Manfaat Penelitian .....	3
1.6. Lingkup Penelitian.....	4
1.7. Sistematika Penulisan .....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1. Definisi Kualitas Layanan .....	6
2.2. Perbedaan Produk dan Jasa.....	6
2.3. Metode <i>SERVQUAL</i> .....	7
2.4. Model Kano .....	10

BAB III .....	14
METODE PENELITIAN.....	14
3.1. Jenis Penelitian .....	14
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	14
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	14
3.4. Metode Analisis .....	16
3.5. Gambaran Umum Perusahaan .....	21
3.6. Proses Penyusunan Kuisisioner.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1. Proses Pengumpulan Data .....	28
4.2. Deskripsi Data .....	28
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	29
4.4. Analisis Gap Persepsi Terhadap Ekspektasi Pelanggan .....	36
4.5. Analisis Model Kano .....	45
4.6. Penggabungan Analisis SERVQUAL dan Model Kano .....	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	55
5.1. Kesimpulan.....	55
5.2. Saran .....	57
DAFTAR PUSTAKA .....	59