

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Lingkup dan Batasan Penelitian	8
1.7 Sistematika Laporan Penelitian	9
BAB II LATAR BELAKANG	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Pengertian Jasa	11
2.2.2 Kualitas Jasa.....	15
2.2.3 Konsep Jasa.....	17
2.2.4 Perkembangan Sektor Jasa.....	19
2.2.5 Pelayanan Publik.....	19
2.2.6 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Layanan.....	20
2.2.7 <i>Service Performance</i>	22
2.2.8 Model Kano.....	28
2.3 Penelitian Terdahulu	39

2.4 Kerangka Penelitian	39
2.5 Profil Kantor Kecamatan Aikmel	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Sumber Data	44
3.2 Metode Pengumpulan Data	45
3.3 Desain Penelitian	45
3.4 Instrumen Penelitian	46
3.5 Metode Analisis Data	46
3.5.1 Kuesioner	47
3.5.2 Metode <i>Service Performance</i>	48
3.5.3 Metode Kano	48
3.5.4 Uji Kecukupan Data	49
3.5.5 Uji Validitas	50
3.5.6 Uji Reliabilitas	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Deskripsi Data	52
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	56
4.3 Analisis Hasil <i>Service Performance</i>	62
4.4 Analisis Model Kano	65
4.5 Penilaian Model Kano	67
4.6 Analisis Hasil Kategori Model Kano	67
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, IMPLIKASI, DAN SARAN.....	78
5.1 Simpulan.....	78
5.2 Keterbatasan Penelitian	80
5.3 Implikasi	80
5.4 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	85