



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	14
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Pertanyaan Penelitian	19
1.4 Tujuan Penelitian	20
1.5 Manfaat Penelitian	20
1.6 Lingkup Penelitian	21
1.7 Sistematika Penulisan	22
BAB II LANDASAN TEORI	24
2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
2.2 Pengertian Jasa.....	26
2.3 Pengertian Sewa	27
2.4 Model SERVQUAL.....	28



2.5	<i>5 Whys Analysis</i>	31
2.6	Model Kano.....	33
BAB III METODE PENELITIAN		36
3.1	Jenis Penelitian.....	36
3.2	Jenis Data dan Sumber Data	36
3.3	Metode Pengumpulan Data	36
3.3.1	Proses Penyusunan Kuesioner.....	38
3.3.2	Proses Pengumpulan Data.....	40
3.3.3	Deskripsi Data	41
3.4	Metode Analisis	42
3.4.1	Pengujian Validitas	42
3.4.2	Pengujian Reliabilitas.....	48
3.4.3	Model SERVQUAL	51
3.4.4	Model Kano.....	52
3.5	Diagram Alir Penelitian	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Analisis Gap Persepsi Terhadap Ekspektasi Pelanggan.....	58
4.1.1	Ringkasan Analisis Gap 5 <i>SERVQUAL</i>	63
4.2	Analisis Faktor-Faktor yang Menyebabkan Gap	67
4.3	Analisis Upaya untuk Mengurangi Gap	70
4.3.1	Analisis Model Kano	70
4.3.2	Penggabungan Analisis <i>SERVQUAL</i> dan Model kano	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		81



5.1	Kesimpulan	81
5.2	Implikasi.....	86
5.2.1	Implikasi Teoritis	86
5.2.2	Implikasi Praktis	86
5.3	Keterbatasan Peneliti.....	87
5.4	Rekomendasi	88
5.4.1	Bagi manajemen perusahaan.....	88
5.4.2	Bagi Penelitian Selanjutnya	89
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN		92