

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Pertanyaan Penelitian	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.6 Lingkup Penelitian	12
1.7 Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Landasan Teori	14

2.1.1 Tingkatan Strategi	14
2.1.2 Kerangka Pengembangan Strategi <i>Hills</i>	16
2.1.3 <i>Voice of Customer (VOC)</i>	19
2.1.4 Manajemen Rantai Pasokan dan Manajemen Distribusi	23
2.1.5 Kualitas Layanan	25
2.1.6 Model <i>Service Performance (Servperf)</i>	29
2.1.7 Model Kano	31
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	42
2.3 Kerangka Penelitian	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Desain Penelitian	47
3.2 Metode Pengumpulan Data	47
3.3 Instrumen Penelitian	49
3.4 Metode Analisis Data	52
3.4.1 Analisis Data Deskriptif dan Kuantitatif	52
3.4.2 Metode <i>Service Performance (Servperf)</i>	53
3.4.3 Model Kano	53
3.4.4 Uji Kecukupan Data	54
3.4.5 Uji Validitas	54
3.4.6 Uji Reliabilitas	55
3.5 Profil Kasus	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Deskripsi Data	59

4.2 Pembahasan	66
4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	66
4.2.2 Analisis Hasil <i>Service Performance</i>	71
4.2.3 Analisis Hasil Model Kano	76
4.2.4 Implementasi Hasil Analisis	87
BAB V SIMPULAN	89
5.1 Simpulan	89
5.2 Implikasi	91
5.3 Keterbatasan	92
5.4 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	95