

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

ABSTRAK

ABSTRACT

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	9
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Pertanyaan Penelitian	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.6 Lingkup Penelitian	13
1.7 Sistematika Penulisan	13

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Definisi Layanan	15
2.2 Definisi Kualitas Layanan	15
2.3 Perbedaan Produk dan Jasa	16
2.4 Metode SERVQUAL	17
2.5 Model KANO	19
2.6 Perbedaan antara Servqual dan Kano Model	22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Jenis dan Sumber Data	23
3.3 Metode Pengumpulan Data	23
3.4 Metode Analisis	25
3.5 Gambaran Umum Perusahaan	30
3.6 Penyusunan Kuisioner	30
3.7 Proses Pengumpulan Data	32
3.8 Deskripsi Data	33
3.9 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Gap antara Ekspektasi dan Persepsi	41
4.2 Identifikasi Faktor Penyebab Ketidakpuasan	53
4.3 Upaya Meminimalkan Gap	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan	61
Saran	63

DAFTAR PUSTAKA	65
-----------------------	----

LAMPIRAN