

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
 I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
 II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Daging Ayam.....	8
2.2. Rumah Makan	8
2.3. Kualitas Layanan.....	9
2.4. Kepuasan Pelanggan.....	11
2.5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	12
2.6. Model Kano.....	14
 III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Objek Penelitian.....	19
3.2. Data yang Diperlukan.....	19
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	20

3.3.1. Data Primer.....	18
3.3.2. Data Sekunder.....	22
3.3.3. Populasi dan Sampel.....	22
3.4. Metode Analisis Data.....	24
3.4.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	24
3.4.2. Konseptualisasi Model.....	25
3.5. Tahapan Penelitian.....	28
 IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Profil Produsen dan Pelanggan.....	34
4.1.1. Profil Ayam Bakar Bu Ari Wonogiri.....	34
4.1.2. Profil Responden RM Ayam Bakar Bu Ari Wonogiri.....	41
4.2. Pengolahan Data dan Analisa Data.....	48
4.2.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	48
4.2.2. Penerapan Model Kano.....	51
4.2.3. Penilaian Model Kano.....	52
4.2.4. Analisa Hasil Kategori Kano.....	53
4.2.5. Analisa Koefisien Kepuasan Kano.....	57
4.3. Implikasi Hasil Penelitian.....	71
 V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	78
5.2. Saran.....	79
 DAFTAR PUSTAKA.....	 80
 LAMPIRAN	