

## DAFTAR ISI

Judul.....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiasi.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Kata Pengantar .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
<b><u>BAB I. PENDAHULUAN</u></b> .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah .....	5
1.4. Tujuan .....	5
1.5. Manfaat .....	6
<b><u>BAB II.LANDASAN TEORI</u></b> .....	7
2.1 Teh .....	7
2.2 Teh Herbal .....	9
2.3 Pelayanan.....	11
2.4 Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	11
2.5 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	13
2.6 Kesenjangan pada <i>Service quality</i> .....	14
2.7 Harapan dan Persepsi.....	17
2.8 Faktor yang mempengaruhi harapan .....	17
2.9 Kepuasan Pelanggan.....	19

2.8	Faktor yang mempengaruhi harapan .....	17
2.9	Kepuasan Pelanggan.....	19
2.10	Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	20
2.12	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.13	Metode <i>Importance performance analysis</i> (IPA).....	22
2.14	Pemetaan Diagram.....	25
2.15	<i>Quality function deployment</i> .....	26
2.16	<i>House of Quality</i> .....	27
2.17	Uji Statistik.....	30
<b>BAB III.METODE PROYEK AKHIR .....</b>		<b>33</b>
3.1	Objek Proyek Akhir.....	33
3.2	Metode Pengumpulan Data .....	34
3.3	Tahapan Pengolahan dan Analisis.....	36
<b>BAB IV.HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>44</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	44
4.2	Kuisisioner .....	48
4.3	Deskripsi Responden .....	49
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
4.5	Analisis Servqual.....	55
4.6	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	58
4.7	Perbaikan kualitas dengan metode <i>Quality Function Deployment</i> .....	62
4.8	<i>House Of Quality</i> .....	77
4.9	Analisis <i>House of Quality</i> .....	81
4.10	Evaluasi Pelayanan .....	82

BAB V .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>