

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	9
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	9
2.1.1 Konsep Kepuasan.....	9
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.3 Atribut yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Salon Khusus Wanita.....	12
2.1.4 Model Kano	14
2.1.5 Keuntungan Mengklasifikasikan Kebutuhan Pelanggan dengan Metode Kano	18
2.1.6 Penelitian Terdahulu	19
2.1.7 Kerangka Pemikiran	28
2.1.8 Ruang Lingkup Penelitian	30

BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	31
3.2.1 Variabel Operasional.....	31
3.3.2 Skala Pengukuran.....	33
3.3 Tahapan Penelitian	36
3.4 Populasi dan Sampel	37
3.4.1 Populasi.....	37
3.4.2 Sampel.....	37
3.5 Pengumpulan Data	39
3.5.1 Jenis Data	39
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6 Teknik Pengujian Data	40
3.6.1 Uji Validitas	40
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	41
3.7 Teknik Analisis Data	42
3.7.1 Kuesioner Model Kano	43
3.7.2 Langkah-Langkah Pengukuran Kualitas Layanan dengan Model Kano.....	44
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 51
4.1 Pengolahan Data	51
4.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	51
4.1.2 Pengolahan Data Menggunakan Model Kano	57
4.1.3 Perhitungan Koefisien Kepuasan Pelanggan (<i>CS-Coefficient</i>) .	59
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	60
4.2.1 Analisis Pengaruh Atribut Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Salon Khusus Wanita Berdasarkan Klasifikasi Model Kano.....	60
4.2.2 Pemetaan Atribut dan Pembahasan <i>Scatterplot</i> Model Kano ..	76

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	96