

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>FORM DEKLARASI ANTI PLAGIARISME .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Perusahaan .....	1
1.1.2 Visi, Misi, Motto, dan Nilai Dasar.....	3
1.2 Latar Belakang .....	4
1.3 Perumusan Masalah.....	21
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	22
1.5 Tujuan Penelitian.....	22
1.6 Batasan Masalah.....	22
1.7 Manfaat Penelitian.....	23
1.7.1 Manfaat Teoritis .....	23
1.7.2 Manfaat Praktis .....	23
1.8 Sistematika Penulisan.....	23
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>25</b>
2.1 Teori Dasar Penelitian .....	25
2.1.1 Teori Manajemen ( <i>Management Theory</i> ) .....	25
2.1.2 Manajemen Pemasaran ( <i>Marketing Management</i> ).....	26
2.1.3 Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ) .....	27
2.1.4 Manajemen Operasi ( <i>Operation Management</i> ).....	29

2.1.5 Layanan ( <i>Service</i> ) .....	31
2.1.6 <i>Service Quality (Servqual)</i> .....	32
2.1.7 TERRA pada <i>Servqual</i> .....	34
2.1.8 Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ).....	38
2.1.9 Kano.....	39
2.1.10 Kebutuhan Pelanggan ( <i>Customer Requirements</i> atau <i>Voice of Customer</i> ) .....	43
2.1.11 Metode <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	44
2.2 Penelitian Terdahulu .....	53
2.3 Kerangka Penelitian .....	71
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>77</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	77
3.2 Operasional Variabel .....	80
3.3 Tahapan Penelitian.....	85
3.3.1 Rumusan Masalah.....	86
3.3.2 Landasan Teori.....	86
3.3.3 Pengumpulan Data.....	87
3.3.4 Analisis Data .....	87
3.3.5 Kesimpulan dan Saran .....	87
3.4 Populasi dan Sampel .....	88
3.4.1 Populasi dan Sampel Kuantitatif.....	88
3.4.2 Situasi Sosial.....	91
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	92
3.5.1 Data Primer .....	92
3.5.2 Data Sekunder.....	93
3.5.3 Pengumpulan Data Kuantitatif.....	94
3.5.4 Pengumpulan Data Kualitatif.....	99
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	99
3.6.1 Uji Validitas .....	100
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	103
3.7 Teknik Analisis Data.....	106

3.7.1 Analisis Data Kuantitatif.....	106
3.7.2 Analisis Data Kualitatif.....	108
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>113</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	113
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	113
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	114
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....	115
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Keterangan Kunjungan.....	116
4.1.5 Karakteristik Responden Wawancara .....	117
4.2 Hasil Penelitian.....	118
4.2.1 Analisis Data Servqual (Service Quality) .....	118
4.2.2 Analisis Data Kano .....	120
4.2.3 Analisis Data Integrasi <i>Servqual</i> dan Kano .....	123
4.2.4 Analisis Data <i>Quality Function Deployment</i> (Iterasi Satu) .....	125
4.2.5 Analisis Data Pengembangan Konsep .....	149
4.2.6 Analisis Data <i>Quality Function Deployment</i> (Iterasi Dua).....	150
4.2.7 Rekomendasi Atribut Kebutuhan.....	174
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>199</b>
5.1 Kesimpulan.....	199
5.2 Saran .....	202
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>204</b>
<b>LAMPIRAN A.....</b>	<b>215</b>
<b>LAMPIRAN B .....</b>	<b>218</b>
<b>LAMPIRAN C.....</b>	<b>231</b>
<b>LAMPIRAN D.....</b>	<b>234</b>
<b>LAMPIRAN E .....</b>	<b>241</b>
<b>LAMPIRAN F .....</b>	<b>244</b>