

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II	5
2.1 Tinjauan Pustaka.....	5
2.2 Definisi Kualitas.....	10
2.3 Pengertian Jasa	11
2.3.1 Macam – Macam Jasa	12
2.4 Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan (<i>Servqual</i>)	12
2.5 Karakteristik Jasa Pelayanan	15
2.6 Kepuasan Pelanggan	16
2.7 Metode Kano	17
2.7.1 Keuntungan dalam mengklasifikasikan kebutuhan pelanggan dengan model kano	18
2.7.2 Cara perhitungan dan Analisa menggunakan metode Kano	19
2.8 Skala Likert.....	20
2.9 Uji Validitas Dan Uji Reabilitas	20
2.9.1 Uji Reliabilitas	22
BAB III.....	24
3.1 Obyek Penelitian.....	24

3.2 Sumber Data	24
3.3 Metode Pengumpulan Data	24
3.4 Identifikasi Populasi.....	26
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.6 Metode Pengolahan Data	26
3.7 Tahap Penelitian.....	29
BAB IV	31
4.1 Pengumpulan Data	31
4.2 Pengolahan Data.....	32
4.4.1 Uji validitas.....	32
4.4.2 Uji Reliabilitas	33
4.3 Identifikasi Atribut Berdasarkan Metode Kano	34
4.3.1 Variabel Penelitian	35
4.3.2 Hasil Klasifikasi dan Perhitungan Metode Kano.....	36
4.3.3 Implementasi Hasil dari nilai better dan worst dalam metode kano.....	42
4.3.4 Tingkatan Prioritas.....	44
4.3.5 Klasifikasi Beberapa Pelayanan dengan scoring	45
4.4 Verifikasi Hasil	49
4.5 Validasi	49
4.6 Analisis Penyelesaian Masalah.....	52
4.7 Analisis Implementasi	53
4.8 Implikasi Tugas Akhir	54
BAB V.....	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	60