

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Pengesahan	ii
Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	viii
Daftar Lampiran	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Dan Kegunaan Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	
2.1.1 Pengertian Jasa Dan Pelayanan	8
2.1.2 Apakah Quality Function Deployment Itu	9
2.2 Kerangka Pemikiran	
2.2.1 Dasar Mutu Pelayanan	13
2.2.2 Tujuan Mutu Pelayanan	19
2.2.3 Proses/Pengembangan Mutu Pelayanan	20

2.3 Hipotesis	23
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	25
3.2 Pembatasan Penelitian	25
3.3 Metode Penelitian	26
3.4 Populasi Dan Sampel	
3.4.1 Populasi	27
3.4.2 Sample	28
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Teknik Pengumpulan	29
4.2 Teknik Pengolahan	32
4.3 Pengolahan Data	34
BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN	
5.1 Analisa	38
5.2 Pembahasan	47
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	49
6.2 Saran	50
Daftar Pustaka	51
Lampiran	52
Riwayat Hidup	79