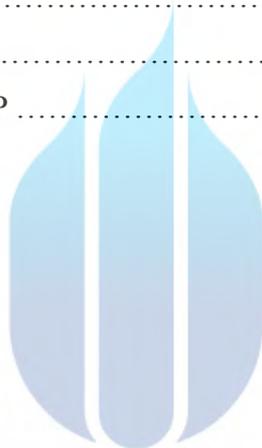


DAFTAR ISI

PENGESAHAN TESIS	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	v
KATA PENGANTAR	vi
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.4. Batasan Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Kajian Teori	10
2.2. Kajian Penelitian Sebelumnya	31
2.3. Kerangka Pemikiran	34
BAB III METODOLOGI	35
3.1. Jenis dan Desain Penelitian	35
3.2. Data dan Informasi	35
3.3. Teknik Pengumpulan Data	39
3.4. Populasi dan Sampel	40
3.5. Teknik Analisis Data	41
3.6. Langkah-Langkah Penelitian	45
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	47
4.1. Uji Validitas	47
4.2. Uji Reliabilitas	48
4.3. Analisis <i>Gap</i>	48

4.4. <i>Importance Performance Analysis</i>	50
4.5. Analisis <i>House of Quality</i> (HOQ)	52
BAB V PEMBAHASAN	70
5.1. Temuan Utama	70
5.2. Keterkaitan dengan Penelitian Sebelumnya	75
5.3. Impikasi Industri	77
5.4. Keterbatasan Penelitian	80
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	82
6.1. Kesimpulan	82
6.2. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	90
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	100



UNIVERSITAS
MERCU BUANA