

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB IPENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan masalah penelitian	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Kontribusi Penelitian	7
BAB IIKAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA KONSEPTUAL	
A. Kajian Pustaka	8
1. Pelayanan.....	8
2. Kualitas Layanan.....	8
3. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	10
4. <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	12
B. Rerangka Konseptual	19
BAB IIIMETODE PENELITIAN	
A. Waktu dan tempat penelitian.....	21
B. Desain Penelitian	21
C. Definisi dan operasional variable.....	21
D. Populasi dan Sampel	23
1. Populasi.....	23
2. Sampel.....	24
E. Teknik Pengumpulan Data	24

F. Metode Analisis	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	32
B. Hasil Uji Kualitas Data	33
1. Uji Validitas Kuesioner	33
2. Uji Reliabilitas	36
C. Pembahasan	38
1. Deskripsi Tingkat Kinerja	38
2. Deskripsi Tingkat Kepentingan	46
3. <i>Importance Performance Analysis</i>	54
4. <i>Analisa Quality Function Deployment</i>	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	

