

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang masalah	1
1.2 Rumusan masalah	5
1.3 Tujuan penelitian	5
1.4 Batasan penelitian	5
1.5 Sistematika penulisan tugas akhir	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Teori dan Konsep	8
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	29
3.3 Jenis Data dan Informasi	30
3.4 Variabel Penelitian.....	30
3.5 Pembentukan kuesioner penelitian	32
3.6 Populasi dan sampel	34
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.8 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	37
3.9 Langkah-Langkah Penelitian.....	39
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	40
4.1 Pengumpulan Data	40
4.2 Pengolahan Data	48
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	64

5.1	Hasil analisis kepuasan pelanggan	64
5.2	Hasil analisis <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	65
5.3	Hasil analisis <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	70
5.4	Usulan Perbaikan.....	77
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		79
6.1	Kesimpulan.....	79
6.2	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....		81
LAMPIRAN		84

