

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Konsep dan Definisi jasa	8
2.1.1 Pengertian Jasa	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan Jasa	11
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.4 Metode Servqual	14
2.1.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	19
2.1.6 <i>Importance Performance Analysis</i>	21

2.1.7 <i>House of Quality</i>	23
2.1.8 Pengambilan Sampel	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Jenis Data dan Informasi	29
3.3 Metode Pengumpulan data	29
3.4 Uji Metode Pengolahan dan Analisis data.....	30
3.5 QFD (<i>Quality Function Deployment</i>).....	31
3.6 Langkah-langkah Penelitian	32
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	33
4.1 Pengumpulan data	33
4.2 Pembagian Kuisisioner Kepuasan Pelanggan.....	33
4.3 Pembentukan Kuisisioner	34
4.4 Gambaran Umum Responden.....	36
4.5. Pengolahan data.....	37
4.6 Analisa <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	43
4.7 Pembuatan <i>House Of Quality</i> (HOQ).....	46
4.7 Hasil <i>House Of Quality</i> (HOQ)	56
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	57
5.1 Karakteristik Responden	57
5.2 Analisa Servqual.....	57
5.3 Analisa <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	58
5.4 Analisa <i>House Of Quality</i> (HOQ)	60

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	62
6.1 Kesimpulan.....	62
6.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	67

