

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	18
2.1.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	22
2.1.4 Quality Function Deployment (QFD)	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis data dan Informasi	29

3.2 Metode Pengumpulan Data	27
3.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data	28
3.4 Langkah-langkah Penelitian	30
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	31
4.1 Pengumpulan Data	31
4.2 Pengolahan Data.....	32
4.3 House of Quality (HoQ)	42
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	50
5.1 Kualitas Pelayanan	50
5.2 Kepuasan Pelanggan.....	51
5.3 Gap Prioritas Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
6.1 Kesimpulan.....	54
6.5 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	59

