DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ..... Error! Bookmark not defined.
SURAT KETERANGAN ..... **ii**
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING ..... Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI ..... Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vi**
MOTTO ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
ABSTRAK ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan Masalah 4
1.4 Batasan Penelitian 4
1.5 Manfaat Penelitian 4
1.6 Sistematika Penulisan 4
BAB II KAJIAN PUSTAKA **6**
2.1 Kajian Induktif 6
2.2 Kajian Deduktif 11
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 11
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan 13
2.2.3 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan 15
2.2.4 Kepuasan Pelanggan 16
2.2.5 Model *Service Quality* 17
2.2.1 Metode Kano 19
2.2.7 Uji Kecukupan Data 24
2.2.8 Uji Validitas 25
2.2.9 Uji Reliabilitas 26
BAB III METODE PENELITIAN **28**
3.1 Obyek Penelitian 28
3.2 Metode Pengumpulan Data 28
3.3 Penentuan Kecukupan Data 29
3.4 Penyusunan dan Penyebaran Koesioner 29
3.5 Analisis Data 31
3.6 *Flowchart* Penelitian 32
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA **33**
4.1 Profil Perusahaan 33
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan 34
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan 34
4.2 Pengumpulan Data 35
4.3 Pengolahan Data 39
4.3.1 Uji Kecukupan Data 39

4.3.2 Uji Validitas Data 39
4.3.3 Uji Reliabilitas Data..... 44
4.3.4 Pengukuran *Service Quality*..... 45
4.3.5 Metode Kano..... 47
BAB V PEMBAHASAN..... 54
5.1 Pembahasan *Service Quality* 54
5.1.1 Pembahasan GAP Tiap Atribut..... 54
5.1.2 Pembahasan GAP Tiap Dimensi..... 57
5.2 Pembahasan Kano 57
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 63
6.1 Kesimpulan..... 63
6.2 Saran..... 64
DAFTAR PUSTAKA..... 65