DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN ..... **i**
HALAMAN PERNYATAAN ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
DAFTAR ISI ..... **vi**
DAFTAR TABEL ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **x**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 1
1.1.1 Profil Perusahaan 1
1.1.2 Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan 3
1.1.3 Struktur Organisasi 6
1.1.4 Logo Perusahaan 7
1.1.5 Lokasi Perusahaan 8
1.2 Latar Belakang Penelitian 8
1.3 Identifikasi Masalah 16
1.4 Tujuan Penelitian 16
1.5 Kegunaan Penelitian 16
1.6 Sistematika Penulisan 17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **18**
2.1 Tinjauan Pustaka 18
2.1.1 Pemasaran 18
2.1.2 Manajemen Pemasaran 19
2.1.3 Jasa 20
2.1.4 Pemasaran Jasa 21
2.1.5 Bauran Pemasaran Jasa 22
2.1.6 Kualitas Pelayanan 23

2.1.7 Perilaku Konsumen 25
2.1.8 Kepuasan Pelanggan 25
2.1.9 Model Kano 27
2.2 Penelitian Terdahulu 28
2.3 Kerangka Pemikiran 35
2.4 Ruang Lingkup Penelitian 37
BAB III METODE PENELITIAN 39
3.1 Jenis Penelitian 39
3.2 Operasioanal Variabel dan Skala Pengukuran 39
3.2.1Operasinal Variabel 39
3.2.2 Skala Pengukuran 41
3.3 Populasi dan Sampel 42
3.3.1 Populasi 42
3.3.2 Sampel 42
3.4 Teknik Pengumpulan Data 43
3.4.1 Jenis Data 43
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data 44
3.5 Uji Data 45
3.5.1 Uji Validitas 45
3.5.2 Uji Reabilitas 47
3.6 Teknik Analisis Data 49
3.6.1 Langkah-langkah Pembobotan Model Kano 49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 53
4.1 Karakteristik Responden 53
4.1.1 Deskripsi Responden berdasarkan Usia 53
4.1.2 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin 54
4.1.3 Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan 55
4.1.4 Deskripsi Responden berdasarkan Penghasilan 56
4.1.5 Deskripsi Responden berdasarkan Frekuensi menggunaka KAI 57
4.2 Hasil Penelitian 58
4.2.1 Pembobotan Atribut Kano 58
BAB V Kesimpulan dan Saran 73
5.1 Kesimpulan 73

5.2 Saran..... 74
DAFTAR PUSTAKA.....
LAMPIRAN.....