

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
FORM DEKLARASI ANTI PLAGIARISME	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi, Misi, Motto, dan Nilai Dasar	3
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Perumusan Masalah.....	21
1.4 Pertanyaan Penelitian	22
1.5 Tujuan Penelitian	22
1.6 Batasan Masalah.....	22
1.7 Manfaat Penelitian.....	23
1.7.1 Manfaat Teoritis	23
1.7.2 Manfaat Praktis	23
1.8 Sistematika Penulisan	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	25
2.1 Teori Dasar Penelitian	25
2.1.1 Teori Manajemen (<i>Management Theory</i>)	25
2.1.2 Manajemen Pemasaran (<i>Marketing Management</i>)	26
2.1.3 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	27
2.1.4 Manajemen Operasi (<i>Operation Management</i>)	29

2.1.5 Layanan (<i>Service</i>)	31
2.1.6 <i>Service Quality (Servqual)</i>	32
2.1.7 TERRA pada <i>Servqual</i>	34
2.1.8 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	38
2.1.9 Kano.....	39
2.1.10 Kebutuhan Pelanggan (<i>Customer Requirements</i> atau <i>Voice of Customer</i>)	43
2.1.11 Metode <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	44
2.2 Penelitian Terdahulu	53
2.3 Kerangka Penelitian	71
BAB III METODE PENELITIAN	77
3.1 Jenis Penelitian	77
3.2 Operasional Variabel	80
3.3 Tahapan Penelitian.....	85
3.3.1 Rumusan Masalah.....	86
3.3.2 Landasan Teori.....	86
3.3.3 Pengumpulan Data.....	87
3.3.4 Analisis Data	87
3.3.5 Kesimpulan dan Saran	87
3.4 Populasi dan Sampel	88
3.4.1 Populasi dan Sampel Kuantitatif.....	88
3.4.2 Situasi Sosial.....	91
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	92
3.5.1 Data Primer	92
3.5.2 Data Sekunder.....	93
3.5.3 Pengumpulan Data Kuantitatif.....	94
3.5.4 Pengumpulan Data Kualitatif.....	99
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	99
3.6.1 Uji Validitas	100
3.6.2 Uji Reliabilitas	103
3.7 Teknik Analisis Data.....	106

3.7.1 Analisis Data Kuantitatif.....	106
3.7.2 Analisis Data Kualitatif.....	108
BAB IV PEMBAHASAN.....	113
4.1 Karakteristik Responden	113
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	113
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	114
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	115
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Keterangan Kunjungan.....	116
4.1.5 Karakteristik Responden Wawancara	117
4.2 Hasil Penelitian.....	118
4.2.1 Analisis Data Servqual (Service Quality)	118
4.2.2 Analisis Data Kano	120
4.2.3 Analisis Data Integrasi <i>Servqual</i> dan Kano	123
4.2.4 Analisis Data <i>Quality Function Deployment</i> (Iterasi Satu)	125
4.2.5 Analisis Data Pengembangan Konsep	149
4.2.6 Analisis Data <i>Quality Function Deployment</i> (Iterasi Dua).....	150
4.2.7 Rekomendasi Atribut Kebutuhan.....	174
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	199
5.1 Kesimpulan.....	199
5.2 Saran	202
DAFTAR PUSTAKA.....	204
LAMPIRAN A.....	215
LAMPIRAN B	218
LAMPIRAN C.....	231
LAMPIRAN D.....	234
LAMPIRAN E	241
LAMPIRAN F	244