

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR RUMUS	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	7
1.6 Posisi Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.	11
2.1.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	13
2.1.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1.4	Objek Pengukuran.....	14
2.1.5	Dimensi Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan ...	16
2.1.6	Strategi Memuaskan Pelanggan	16
2.2	Kuesioner	18
2.2.1	Skala Pengukuran.....	20
2.2.1	Teknik Penskalaan	21
2.2.3	Populasi, Sampel dan Pengambilan Sampel	22
2.2.4	Pengambilan Sampel Non dan Probabilitas dan Probabilitas.....	23
2.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	27
2.3.1	Uji Validitas	27
2.3.2	Uji Reliabilitas	28
2.4	Metode <i>Servqual</i>	29
2.5	Model <i>Kano</i>	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Metodologi Penelitian.....	35
3.2	Studi Pendahuluan.....	36
3.3	Studi Pustaka.....	36
3.4	Identifikasi Masalah	37
3.5	Perumusan Masalah.....	37
3.6	Tujuan Penelitian.....	37
3.7	Rancangan Kuisisioner.....	37
3.7.1	Penetapan Sampel	38
3.7.2	Teknik Sampling	39
3.7.3	Penentuan Variabel	39
3.7.4	Penetapan Skala	41
3.8	Pengumpulan Data.....	42
3.9	Uji Validitas dan Reliabilitas	44
3.9.1	Uji Validitas <i>Servqual</i> dan <i>Kano</i>	44
3.9.2	Uji reliabilitas <i>Servqual</i> dan <i>Kano</i>	44

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.10	Pengolahan Data.....	45
3.10.1	Pengolahan Data <i>Servqual</i>	45
3.10.2	Pengolahan Data <i>Servqual</i> Model <i>Kano</i>	45
3.11	Analisa Hasil Pengolahan Data.....	47
3.11.1	Analisa <i>Servqual</i>	47
3.11.2	Analisa <i>Kano</i>	47
3.12	Kesimpulan dan Saran.....	47

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data.....	48
4.1.1	Profil dan Identitas Perusahaan.....	48
4.1.2	Visi dan Misi.....	49
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan	49
4.1.4	Data Responden	50
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	50
4.2.1	Uji Validitas <i>Servqual</i> dan <i>Kano</i>	50
4.2.1.1	Uji Validitas <i>Servqual</i>	51
4.2.1.2	Uji Validitas <i>Kano</i>	53
4.2.2	Uji Reliabilitas <i>Servqual</i> dan <i>Kano</i>	55
4.2.2.1	Uji Reliabilitas <i>Servqual</i>	55
4.2.2.2	Uji Reliabilitas <i>Kano</i>	57
4.3	Pengolahan Data.....	59
4.3.1	Metode <i>Servqual</i>	59
4.3.1.1	Menghitung Nilai Tingkat Persepsi	60
4.3.1.2	Menghitung Nilai Tingkat Harapan	62
4.3.1.3	Identifikasi <i>Gap</i>	64
4.3.2	Metode <i>Kano</i>	66
4.3.2.1	Klasifikasi Model <i>Kano</i>	67

BAB V ANALISA

5.1	Analisa Metode <i>Servqual</i>	71
5.2	Analisa Metode <i>Kano</i>	73

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	76
6.2 Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

