

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	<u>1</u>
1.2 Rumusan Masalah.....	<u>2</u>
1.3 Tujuan Penelitian	<u>2</u>
1.4 Ruang Lingkup Penelitian	<u>3</u>
1.5 Lokasi Penelitian.....	<u>3</u>
1.6 Sistematika Penulisan	<u>4</u>
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep dan Kualitas Layanan	<u>5</u>
2.2 Dimensi Kualitas Layanan.....	<u>5</u>
2.3 Kepuasan Konsumen	<u>8</u>
2.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	<u>9</u>
2.5 Standar Pelayanan.....	<u>10</u>
2.6 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	<u>12</u>
2.7 Penentuan Banyaknya Responden	<u>12</u>
2.8 Uji Kualitas Data Penelitian	<u>13</u>
2.8.1 Skala <i>Likert</i>	<u>14</u>
2.8.2 Uji Validitas.....	<u>15</u>
2.8.3 Uji Reliabilitas	<u>17</u>
2.9 <i>Metode Importance Performance Analysis</i>	<u>17</u>
2.10 Metode Kano.....	<u>19</u>

2.11 Integrasi Metode IPA dan Kano	<u>22</u>
2.12 Studi Terdahulu.....	<u>22</u>

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Prosedur Penelitian	<u>24</u>
3.2 Identifikasi Masalah dan Penentuan Topik.....	<u>25</u>
3.3 Tinjauan Pustaka.....	<u>26</u>
3.4 Pembuatan dan Uji Coba Kuesioner IPA	<u>26</u>
3.5 Pengumpulan Data.....	<u>26</u>
3.5.1 Identifikasi Populasi	<u>26</u>
3.5.2 Penentuan Ukuran Sampel.....	<u>27</u>
3.6 Pengujian Statistik	<u>27</u>
3.7 Pengolahan dan Analisis Data	<u>27</u>
3.8 Data Sekunder.....	<u>28</u>
3.9 Integrasi Data Hasil Metode IPA dan Kano.....	<u>28</u>
3.10 Hasil Integrasi.....	<u>28</u>

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penentuan Ukuran Sample	<u>29</u>
4.2 Perancangan Kuesioner.....	<u>30</u>
4.3 Hasil Uji Statistika.....	<u>32</u>
4.3.1 Hasil Uji Validitas	<u>32</u>
4.3.2 Hasil Uji Reabilitas.....	<u>34</u>
4.4 Karakteristik Responden.....	<u>35</u>
4.4.1 Jenis Kelamin.....	<u>35</u>
4.4.2 Usia.....	<u>36</u>
4.4.3 Jenis Pekerjaan.....	<u>36</u>
4.4.4 Tujuan Perjalanan	<u>37</u>
4.4.5 Alasan Menggunakan Kereta Api.....	<u>38</u>
4.5 Analisis Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kepuasan.....	<u>38</u>
4.5.1 Perhitungan Kuesioner.....	<u>38</u>

4.5.2 Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepentingan dengan Metode IPA.....	<u>51</u>
4.5.3 Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepentingan dengan Metode Kano	<u>61</u>
4.5.2 Analisis Integrasi Metode IPA dan Metode Kano	<u>64</u>
BAB V KESIMPULAN	
5.1 Kesimpulan	<u>75</u>
5.2 Saran	<u>75</u>
DAFTAR PUSTAKA	<u>77</u>
LAMPIRAN	<u>78</u>

