

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Financial Cash Management Concept	8

2.1.2	BNI eCollection	10
2.1.3	Proses Pengembangan Produk dan Jasa.....	11
2.1.4	Model SERVQUAL.....	14
2.1.5	Model Kano	15
2.1.6	Quality Function Deployment.....	19
2.2	Studi Terdahulu	21
BAB III METODE PENELITIAN		22
3.1	Rancangan Desain Penelitian	22
3.2	Populasi dan Sampel	24
3.3	Instrumen Penelitian.....	25
3.3.1	Identifikasi Atribut Mutu Berdasarkan Dimensi SERVQUAL	25
3.3.2	Penyusunan Kuesioner Model SERVQUAL	27
3.3.3	Penyusunan Kuesioner Model KANO.....	29
3.4	Pengumpulan Data	33
3.4.1	Lokasi dan Waktu	33
3.4.2	Penentuan Jumlah Sampel	33
3.5	Metode Analisis Data	35
3.5.1	Uji Validitas	35
3.5.2	Uji Reliabilitas	36
3.5.3	Analisa Model Kano	37
3.5.4	Quality Function Deployment.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		41

4.1	Deskripsi Data	41
4.1.1	Deskripsi Responden	41
4.1.2	Hasil Uji Validitas.....	43
4.1.3	Hasil Uji Realibilitas.....	46
4.2	Analisis Data dan Hasil Penelitian	47
4.2.1	Pengolahan Data Kuesioner SERVQUAL.....	47
4.2.2	Hasil Kuesioner Model KANO.....	49
4.2.3	Perhitungan Gap Skor Antara Persepsi dan Ekspektasi.....	50
4.2.4	Pengukuran Atribut Mutu Layanan Berdasarkan Kano Model	52
4.3	Integrasi Model SERVQUAL, KANO ke dalam QFD	53
4.3.1	Integrasi Model SERVQUAL dan KANO	53
4.3.2	Atribut Mutu Layanan Prioritas	57
4.3.3	Tingkat Kepentingan yang Disesuaikan	58
4.3.4	Menentukan Respon Teknis.....	60
4.3.5	House of Quality Dengan Integrasi KANO dan SERVQUAL.....	60
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, & IMPLIKASI.....		63
5.1	Simpulan.....	63
5.2	Keterbatasan	65
5.3	Implikasi dan Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Studi Terdahulu	21
Tabel 3.1 Atribut Pertanyaan Kuesioner SERVQUAL	28
Tabel 3.2 Contoh Kuesioner Model Kano	30
Tabel 3.3 Pertanyaan Model Kano	31
Tabel 3.4 Penentuan Jumlah Sampel	34
Tabel 3.5 Klasifikasi Atribut berdasarkan Kategori Kano	38
Tabel 3.6 Contoh Tabulasi Hasil Evaluasi Kano	39
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Kategori Perusahaan	41
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Fungsional di Perusahaan	42
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Usaha Perusahaan	42
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah	43
Tabel 4.5 Uji Validitas Kuesioner SERVQUAL	44
Tabel 4.6 Uji Validitas Kuesioner KANO	45
Tabel 4.7 Uji Realibilitas Cronbach Alpha.....	47
Tabel 4.8 Nilai Rata-rata Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan.....	47
Tabel 4.9 Tabulasi Hasil Evaluasi Kano	49
Tabel 4.10 Gap Skor Atribut Mutu	50
Tabel 4.11 Kategori Model Kano Masing-Masing Atribut	52
Tabel 4.12 Integrasi SERVQUAL dan Kano.....	54
Tabel 4.13 Prioritas Perbaikan Model SERVQUAL	57
Tabel 4.14 Penentuan Prioritas Perbaikan	58



PENGEMBANGAN KUALITAS LAYANAN BNI ECOLLECTION MELALUI INTEGRASI MODEL SERVQUAL DAN KANO

ANDENA UTAMA, Henry Yuliando, MM., M.Agr., Ph.D.

Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Tabel 4.15 HOQ Integrasi KANO dan SERVQUAL	61
Tabel 4.16 Tingkat Kepentingan Respon Teknis.....	62
Tabel 5.1 Rekomendasi Pengembangan Layanan BNI eCollection	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
Gambar 2.1 Cash Management Concept	9
Gambar 2.2 Fase Proses Pengembangan Produk	11
Gambar 2.3 Kano Model	16
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian	22
Gambar 3.2 Waktu Penelitian	33
Gambar 3.3 Struktur HOQ dengan Integrasi SERVQUAL dan KANO	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Kuesioner

Lampiran 3 Data Responden