



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Pertanyaan Penelitian	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Lingkup dan Batasan Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Layanan	9
2.2 Kualitas Layanan.....	12
2.2.1. Dimensi Kualitas Layanan	12
2.2.2. Hubungan antara Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan	14
2.3 Model <i>Service Performance</i> (<i>SERVPERF</i>)	16
2.4 Model Kano.....	21
2.4.1. Elemen Kualitas Model Kano	21
2.4.2. Pendekatan Klasifikasi Atribut dalam Model Kano	24
2.5 Metode Kano	25
2.5.1. Kuesioner Kano.....	25
2.5.2. Klasifikasi Atribut Model Kano	26
2.5.3. Tabulasi Hasil Kuesioner Kano.....	28



2.5.5.	Plotting pada Grafik Kano.....	31
2.6	Kelebihan dan Kekurangan Metode Kano	33
2.7	Manajemen Operasi di Industri Jasa Transportasi	34
2.8	Kajian Penelitian Terdahulu.....	37
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1	Desain dan Kerangka Penelitian	40
3.2	Metode Pengumpulan Data	41
3.2.1	Data Primer	41
3.2.2	Data Sekunder	42
3.3	Instrumen dan Variabel Penelitian	42
3.3.1	Bagian Pertama	43
3.3.2	Bagian Kedua	47
3.4	Populasi dan Sampel	48
3.5	Instrumen Penelitian.....	49
3.6	Uji Kelengkapan Instrumen	51
3.6.1	Uji Validitas	51
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	52
3.7	Gambaran Umum Perusahaan dan Layanan Perusahaan	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		57
4.1	Deskripsi Data	57
4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	59
4.2.1.	Uji Validitas Model <i>Service Performance</i>	60
4.2.2.	Uji Reliabilitas Model <i>Service Performance</i>	61
4.2.3.	Uji Validitas Model Kano Pernyataan Fungsional.....	62
4.2.4.	Uji Reliabilitas Model Kano Pernyataan Fungsional.....	63
4.2.5.	Uji Validitas Model Kano Pernyataan Disfungsional	63
4.2.6.	Uji Reliabilitas Model Kano Pernyataan Disfungsional	64
4.3	Analisis Hasil <i>Service Performance</i>	64
4.3.1.	Analisis Hasil <i>Service Performance</i> Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	65
4.3.2.	Analisis Hasil <i>Service Performance</i> Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	67



4.3.3. Analisis Hasil Service Performance Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	68
4.3.4. Analisis Hasil Service Performance Dimensi <i>Empathy</i> (Empati). 70	
4.3.5. Analisis Hasil Service Performance Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	72
4.4 Analisis Hasil Model Kano	74
4.4.1. Klasifikasi Atribut Layanan	74
4.4.2. Penilaian Tingkat Kepuasan.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Keterbatasan Penelitian	90
5.3 Implikasi Manajerial dan Operasional	91
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	98