

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR RUMUS	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Batasan Masalah.....	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Katering.....	9
2.2 Kepuasan Konsumen.....	10
2.3 Kualitas Layanan.....	10
2.4 Metode Servqual	11
2.5 Kano Model.....	15
2.6 <i>Kansei Engineering</i>	20
BAB III.....	22
METODE PENELITIAN	22
3.1 Objek Penelitian	22
3.2 Subjek Penelitian.....	22
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	22
3.4 Data Penelitian	22
3.3.1 Data Primer	22

3.3.2	Data Sekunder	23
3.5	Metode Pengumpulan Data	23
3.6	Populasi dan Sampel	24
3.7	Tahapan Penelitian	27
3.6.1	Observasi Awal	27
3.6.2	Perumusan Masalah dan Penetapan Tujuan Penelitian	27
3.6.3	Studi Pustaka	27
3.6.4	Identifikasi Atribut Kebutuhan Konsumen dengan Konsep <i>Kansei Words</i>	28
3.6.5	Penyusunan Kuesioner	28
3.6.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	29
3.6.7	Analisis Servqual	30
3.6.8	Perhitungan dan Analisis Kategori Layanan Kano	32
3.6.9	Analisis Respon Emosional Pelanggan (Kansei)	33
3.6.10	Integrasi Kansei dengan Atribut Layanan (Uji Regresi Linier)	34
3.6.11	<i>Importance Weight of What</i> Menggunakan Diagram Pareto	34
3.6.12	Rekomendasi Perbaikan	35
3.6.13	Kesimpulan dan Saran	35
3.8	Diagram Alir Penelitian	35
BAB IV	37
HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1	Profil Sekar Gandroeng Catering	37
4.2	Identifikasi Atribut Kebutuhan Konsumen	39
4.3	Penentuan dan Identifikasi <i>Kansei Words</i> Pelanggan Sekar Gandroeng Catering	42
4.4	Kuesioner	46
4.5	Karakteristik Responden	48
4.6	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	53
4.7	Pengujian Kuesioner Kano	60
4.8	Pengolahan Data dan Analisis Deskriptif Kuesioner SERVQUAL	62
4.8.1	Pengolahan Data dan Analisis Deskriptif Kuesioner SERVQUAL Tingkat Kepentingan	63
4.8.2	Pengolahan Data dan Analisis Deskriptif Kuesioner SERVQUAL Tingkat Kenyataan	68
4.9	Pengolahan Data dan Analisis Deskriptif Kuesioner SERVQUAL Tingkat Harapan	72

4.10	Pengolahan Perhitungan dan Analisis Kesenjangan (Gap) Kenyataan dan Harapan Pelanggan	76
4.11	Perhitungan dan Analisis Nilai Kepuasan Pelanggan Terhadap Atribut Layanan	82
4.12	Perhitungan dan Analisis Kategori Layanan Kano Menggunakan Metode <i>If-Then</i>	86
4.13	Perhitungan dan Analisis Respon Emosional Pelanggan (Kansei)	89
4.14	Integrasi Kansei dengan Atribut Layanan.....	91
4.15	<i>Importance Of What</i> Menggunakan Diagram Pareto.....	98
4.16	Usulan Perbaikan dan Peningkatan Layanan	101
BAB V	105
KESIMPULAN DAN SARAN	105
5.1	Kesimpulan	105
5.2	Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	111