

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
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	10
1.3 Pertanyaan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Lingkup Penelitian	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Jasa (<i>Services</i>).....	13
2.1.1 Kualitas Pelayanan	13
2.2 Kepuasan Pelanggan	13
2.3 Model SERVQUAL	14
2.4 Model Kano	17
2.4.1 Model Kano: Memahami Ekspektasi Pelanggan Untuk Kepuasan Maksimal	
.....	18

2.4.2 Kategorisasi Kebutuhan Model Kano	18
2.4.3 Tahap Implementasi Model Kano	21
2.4.4 Customer Satisfaction Coefficient (<i>CS Coefficient</i>).....	24
2.4.5 Quality Improvement Index (QI)	26
2.5 Kajian Penelitian Terdahulu.....	27
BAB III METODA PENELITIAN	32
3.1 Desain Penelitian	32
3.2 Metoda Pengumpulan Data.....	35
3.2.1 Populasi	35
3.2.2 Sampel.....	35
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	36
3.2.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
3.3 Instrumen Penelitian	37
3.4 Metoda Analisis Data.....	40
3.5 Profil Perusahaan	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Deskripsi Data.....	45
4.1.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	45
4.1.2 Deskripsi Profil Responden.....	50
4.1.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.1.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	51
4.1.2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelas.....	51
4.1.3 Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	52
4.2 Pembahasan	54
4.2.1 Kategorisasi dengan Model Kano	54

4.2.2 Penilaian Atribut Model Kano.....	56
4.2.3 Hasil Analisis Kategori Kano	57
4.2.4 Analisis dengan Customer Satisfaction Coefficient (CSC).....	62
4.2.5 Analisis Gap Persepsi dan Harapan.....	77
4.2.6 Analisis Gap Dimensi <i>Reliability</i> dan <i>Emphathy</i>	78
4.2.7 Analisis Gap Dimensi <i>Assurance</i>	79
4.2.8 Analisis Gap Dimensi <i>Tangibles</i>	80
4.2.9 Analisis Gap Dimensi <i>Responsiveness</i>	81
4.2.10 Analisis Gap Persepsi dan Harapan.....	82
4.2.11 Analisis Satisfaction Score	87
BAB V SIMPULAN	91
5.1 Simpulan	91
5.2 Implikasi	93
5.3 Keterbatasan.....	95
5.4 Saran	95
5.4.1 Saran Bagi Perusahaan.....	95
5.4.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	96
Daftar Pustaka.....	98
Lampiran.....	100