

## Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis Skripsi.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Intisari.....	xiii
<i>Abstract</i> .....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	7
1.7 Sitematika Penulisan.....	8
<b>BAB II. LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
2.1 Wisata Gastronomi.....	10
2.2 Jasa.....	11
2.3 Kualitas dan Kepuasan.....	13
2.4 <i>Service Performance</i> .....	15
2.5 Model Kano.....	20
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1 Desain Penelitian.....	26
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.3 Unit Analisis dan Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	29
3.4 Instrumen Penelitian.....	35
3.4.1 Pengembangan Instrumen Penelitian.....	36

3.4.2 Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	39
3.4.3 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5.1 Kondisi Pengumpulan Data.....	47
3.5.2 Metode Pengumpulan Data.....	47
3.6 Teknik Analisis Data.....	49
<b>BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
4.1 Analisis Kinerja Layanan Menggunakan ServPerf.....	54
4.2 Analisis Model Kano.....	59
4.2.1 Pengkategorian Atribut Layanan Berdasarkan Model Kano.....	60
4.2.2 Menghitung Nilai <i>Extent of Satisfaction</i> dan <i>Extent of Dissatisfaction</i> ...63	
4.2.3 Membuat Fungsi Hubungan Antara Kepuasan dan Pemenuhan Kebutuhan Konsumen Warung Kopi Klotok Pakem.....	64
4.2.4 Menghitung Tingkat Kepuasan Konsumen Warung Kopi Klotok Pakem Terhadap Tingkat Pemenuhan Kebutuhan.....	65
4.3 Integrasi Analisis ServPerf dan Model Kano.....	68
4.4 Pembahasan Hasil Metode ServPerf dan Model Kano di Warung Kopi Klotok Pakem.....	70
4.4.1 Pembahasan Hasil Metode ServPerf 70	
4.4.2 Pembahasan Hasil Model Kano 72	
4.4.3 Pembahasan Hasil Integrasi Metode ServPerf dan Model Kano 73	
<b>BAB V. SIMPULAN.....</b>	<b>75</b>
5.1 Simpulan.....	75
5.2 Keterbatasan.....	76
5.3 Implikasi.....	77
Daftar Pustaka.....	78

## Daftar Tabel

2.1	Dimensi Jasa dan 22 Atribut Layanan Parasuraman dkk.....	17
2.2	Atribut dan dimensi layanan DineServ.per Stevens dkk.....	19
2.3	Dimensi layanan konsumen Kurian dan Muzumdar.....	20
2.4	Tabel evaluasi Kano.....	24
3.1	Responden berdasarkan domisili.....	32
3.2	Responden berdasarkan gender.....	33
3.3	Responden berdasarkan usia. ....	33
3.4	Responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	34
3.5	Responden berdasarkan pekerjaan.....	34
3.6	Responden berdasarkan pendapatan perbulan.....	35
3.7	Atribut instrumen penelitian kinerja layanan di Warung Kopi Klotok Pakem.....	38
3.8	Hasil uji validitas atribut kinerja layanan Warung Kopi Klotok Pakem....	40
3.9	Hasil uji validitas atribut fungsional Kano.....	41
3.10	Hasil uji validitas atribut disfungsiional Kano.....	42
3.11	Hasil uji reliabilitas atribut kinerja layanan Warung Kopi Klotok Pakem.....	44
3.12	Hasil uji reliabilitas atribut fungsional Kano.....	45
3.13	Hasil uji reliabilitas atribut disfungsiional Kano.....	46
4.1	Hasil pengukuran kinerja layanan dimensi Bukti Fisik pada Warung Kopi Klotok Pakem.....	54
4.2	Hasil pengukuran kinerja layanan dimensi Keandalan pada Warung Kopi Klotok Pakem.....	55

4.3	Hasil pengukuran kinerja layanan dimensi Daya Tanggap pada Warung Kopi Klotok Pakem.....	56
4.4	Hasil pengukuran kinerja layanan dimensi Jaminan pada Warung Kopi Klotok Pakem.....	56
4.5	Hasil pengukuran kinerja layanan dimensi Empati pada Warung Kopi Klotok Pakem.....	57
4.6	Rekap penilaian Servperf pada Warung Kopi Klotok Pakem berdasarkan dimensi layanan.....	58
4.7	Hasil penilaian kinerja layanan di Warung Kopi Klotok Pakem berdasarkan metode ServPerf semua atribut.....	59
4.8	Evaluasi kuesioner Kano.....	60
4.9	Kategori setiap atribut layanan penelitian kinerja layanan di Warung Kopi Klotok Pakem menggunakan model Kano berdasarkan <i>Blauth's Formula</i> .....	62
4.10	Perhitungan EoS dan EoD berdasarkan model Kano.....	63
4.11	Fungsi hubungan antara kepuasan dengan kebutuhan konsumen.....	65
4.12	Perhitungan nilai pemenuhan kebutuhan konsumen Warung Kopi Klotok Pakem ( $x$ ).....	66
4.13	Perhitungan tingkat kepuasan konsumen Warung Kopi Klotok Pakem terhadap tingkat pemenuhan kebutuhan.....	67
4.14	Ringkasan tabel integrasi ServPerf dan Model Kano.....	68

## Daftar Gambar

2.1	Diagram Kano.....	22
3.1	Tahapan penelitian kinerja layanan di Warung Kopi Klotok Pakem.....	27
3.2	Diagram pohon untuk mendapatkan dimensi dan atribut sebagai instrumen dalam penelitian kinerja layanan di Warung Kopi Klotok Pakem.....	37

## Daftar Lampiran

Lampiran 1 Profil Perusahaan Dan Foto-Foto Suasana Warung Kopi Klotok Pakem.....	81
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 3 Data.....	99
Lampiran 4 Tabel Integrasi.....	119
Lampiran 5 <i>Output</i> Uji SPSS.....	121
Lampiran 6 Dokumentasi Saat Pengambilan Data.....	128