

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Gambar	viii
Daftar Lampiran.....	ix
Abstrak	x
<i>Abstract</i>	xi
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	3
1.6. Ruang Lingkup Penelitian	4
1.7. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Kepuasan Nasabah	6
2.2. Kualitas Layanan/Jasa Perbankan	9
2.3. Model Kano	12
2.4. Quality Improvement Index (QII)	14
2.5. Kajian Penelitian Terdahulu	14
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1. Desain Penelitian	16
3.2. Metode Pengumpulan Data	16
3.3. Instrumen Penelitian	19
3.3.1. Definisi Operasional	19

3.4. Metode Analisis Data	19
3.4.1. Pengujian Instrumen	20
3.4.1.1. Uji Validitas	20
3.4.1.2. Uji Reliabilitas	21
3.4.2. Model Kano	22
3.4.3. Quality Improvement Index (QII)	26
BAB IV PEMBAHASAN	27
4.1. Deskripsi Data	27
4.2. Analisis Model Kano	30
4.2.1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	30
4.2.2. Kategorisasi Model Kano	35
4.2.3. Tabulasi Model Kano	35
4.2.4. Customer Satisfaction Coeficient (CSC) Model Kano	38
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, IMPLIKASI DAN SARAN..	45
5.1. Simpulan	45
5.2. Keterbatasan Penelitian	46
5.3. Implikasi	46
5.4. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	48