

DAFTAR ISI

Lembar judul.....	i
Lembar pengesahaan.....	ii
Lembar pernyataan.....	iii
Kata pengantar.....	iv
Daftar isi.....	vi
Daftar tabel.....	x
Daftar gambar.....	xi
Daftar lampiran.....	xii
Abstrak.....	xiii
Abstract.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Lingkup Penelitian.....	5
1.7 Sistematika Penelitian.....	6
1.8 Diagram Penelitian.....	8

BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Pengertian kualitas jasa	9
2.1.1 Perbedaan Produk dan Jasa.....	9
2.2 Definisi Pelanggan	11
2.2.1 Kepuasan Pelanggan	12
2.3 Pengertian SERVQUAL	13
2.3.1 Dimensi Servequal.....	13
2.3.2 Pengukuran Servqual	15
2.4 Pengertian Kano	16
2.4.1 Pertanyaan fungsional dan disfungsi onal	18
BAB III METODE PENELITIAN DAN GAMBARAN UMUM	
PERUSAHAAN	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Jenis Data dan Sumber Data.....	19
3.3 Metode Pengumpulan Data	20
3.4 Metode Analisis.....	22
3.4.1 Pengujian Validitas.....	22
3.4.2 Pengujian Reliabilitas	23
3.4.3 Model SERVQUAL.....	24
3.5 Model Kano	24
3.6 Gambaran Umum Perusahaan.....	26

3.6.1 Latar Belakang Perusahaan	26
3.6.2 Visi dan Misi.....	28
3.6.3 Nilai – Nilai Perusahaan.....	28
3.6.4 Strategi Perusahaan.....	29
3.6.5 Produk dan Layanan	29
3.6.6 Struktur Organisasi.....	32
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Proses Penyusunan Kuesioner.....	33
4.2 Pengumpulan Data	34
4.3 Deskripsi Data	34
4.3.1 Uji Validitas.....	35
4.3.2 Uji Reliabilitas	39
4.4 Analisis Gap Persepsi Terhadap Ekspektasi Pelanggan.....	39
4.4.1 Analisis Gap Dimensi <i>Tangibles</i>	39
4.4.2 Analisis Gap Dimensi <i>Reliability</i>	40
4.4.3 Analisis Gap Dimensi <i>Responsiveness</i>	41
4.4.4 Analisis Gap Dimensi <i>Assurance</i>	42
4.4.5 Analisis Gap Dimensi <i>Empathy</i>	42
4.4.6 Analisis Gap 5 SERVQUAL	43
4.5 Analisis Model Kano.....	49
4.6 Hasil Analisa Model Kano	53

4.7 Peningkatan Kualitas Metode SERVQUAL dan KANO	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	59
5.2.2 Keterbatasan Peneliti	61
Daftar Pustaka	63
Lampiran.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Pertanyaan Fungsional dan Disfungsional.....	18
Tabel 3 1 Penelitian terdahulu.....	20
Tabel 4 1 Atribut Layanan Kuesioner.....	33
Tabel 4 2 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4 3 Data Responden berdasarkan Latar Belakang Pekerjaan.....	35
Tabel 4 4 Hasil uji Validitas Pertanyaan Ekspektasi	36
Tabel 4 5 Hasil uji Validitas Pertanyaan Perspsi.....	36
Tabel 4 6 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Fungsional	37
Tabel 4 7 Hasil Uji Validitas pertanyaan Disfungsional	38
Tabel 4 8 GAP Dimensi Tangibles	39
Tabel 4 9 GAP Dimensi Reliability	40
Tabel 4 10 GAP Dimensi Responsiveness	41
Tabel 4 11 GAP Dimensi Assurance	42
Tabel 4 12 GAP Dimensi Emphaty	42
Tabel 4 13 Analisis Gap.5 SERVQUAL.....	43
Tabel 4 14 Tabulasi Kuesioner Model Kano	49
Tabel 4 15 Atribut Layanan Attractiveness	50
Tabel 4 16 Atribut Layanan One-Dimensional	51
Tabel 4 17 Atribut Layanan Must be	52
Tabel 4 18 Tindakan hasil Identifikasi Metode SERVQUAL dan KANO untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Rayya Wedding	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Total Pernikahan, Talak Cerai, dan Rujuk (Pasangan Nikah), (Sumber : bps.go.id)	1
Gambar 1 2 Alur berfikir	8
Gambar 2 1 Model Kualitas Layanan	16
Gambar 2 2 Model Kano	17
Gambar 3 1 Tabel evaluasi KANO.....	25
Gambar 3 2 Tabel evaluasi KANO.....	26
Gambar 3 3 Struktur Organisasi PT.Rayya Cantik Indonesia	32
Gambar 4 1 Grafik Gap Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Atribut Pelayanan	65
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	67
Lampiran 3 Hasil Uji SPSS Validitas Dan Realiabilitas	73
Lampiran 4 Hasil Rekapitulasi SERVQUAL	80
Lampiran 5 Rekapitulasi Kuesioner Kano.....	85
Lampiran 6 Tabulasi Kano	90