

DAFTAR ISI

Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Lampiran	viii
Abstrak	ix
Abstract	x
BAB I. PENDAHULUAN	1
3.1 Latar Belakang	1
3.2 Rumusan Masalah	4
3.3 Pertanyaan Penelitian	5
3.4 Tujuan Penelitian	5
3.5 Manfaat Penelitian	6
3.6 Lingkup Penelitian	6
3.7 Sistematika Penelitian	6
BAB II. LANDASAN TEORI	9
2.1 Landasan Teori	9
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	17

BAB III. METODA PENELITIAN	20
3.1 Desain Penelitian	20
3.2 Metoda Pengumpulan Data	21
3.3 Instrumen Penelitian	23
3.4 Metoda Analisis Data	24
3.5 Profil Kasus	27
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Deskripsi Data	30
4.2 Pembahasan	45
BAB V. SIMPULAN	50
5.1 Simpulan	50
5.2 Implikasi	52
5.3 Keterbatasan	53
5.4 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Evaluasi Model Kano	24
Tabel 2. Variabel Penelitian Fungsional dan Disfungsional	31
Tabel 3. Variabel Penelitian Kepentingan dan Kepuasan	32
Tabel 4. Analisis Kano Model dari Karakteristik Layanan	35
Tabel 5. Variabel-variabel Layanan dalam Kategori <i>Must-Be</i>	36
Tabel 6. Variabel-variabel Layanan dalam Kategori <i>One-Dimensional</i>	37
Tabel 7. Atribut-atribut Layanan dalam Kategori <i>Attractive</i>	37
Tabel 8. Analisis EoS dan EoD	39
Tabel 9. Analisis <i>Importance – Performance</i>	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kano Model	12
Gambar 2. Grafik <i>Importance-Performance</i>	16
Gambar 3. Grafik <i>Importance – Performance & Kano Model</i>	19
Gambar 4. Grafik <i>Extent of Satisfaction</i> dan <i>Extent of Dissatisfaction</i>	40
Gambar 5. Grafik <i>Importance – Performance Analysis</i>	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	57
Lampiran 2. Hasil Kuesioner 30 Responden	66
Lampiran 3. Hasil SPSS	70
Lampiran 4. Hasil Kuesioner 100 Responden	76
Lampiran 5. R Tabel	84