



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Lingkup Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II.....	11
LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Kualitas Layanan	11
2.2 Kepuasan Nasabah.....	13
2.3 Model Kano	13
2.4 <i>Quality Improvement Index</i>	27
2.5 Kajian Penelitian Terdahulu	28
2.6 Kerangka Penelitian.....	30
BAB III	34
METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Desain Penelitian	34
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.2.1 Data Primer	34
3.2.2 Data Sekunder.....	36
3.2.3 Populasi dan Sampel.....	37



3.3	Instrumen Penelitian	38
3.3.1	Deksripsi Operasional.....	38
3.4	Metode Analisis Data.....	39
3.4.1	Model Kano	39
3.4.2	Uji <i>Validity</i>	40
3.4.3	Uji <i>Reliability</i>	41
3.5	Profil Perusahaan	42
3.5.1	Sejarah PD BPR Bank Sleman	42
3.5.2	Visi dan Misi PD BPR Bank Sleman.....	43
3.5.3	Struktur Organisasi PD BPR Bank Sleman	43
3.5.4	Prestasi PD BPR Bank Sleman.....	44
3.5.5	Motto PD BPR Bank Sleman.....	46
BAB IV		47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Deskripsi Data.....	47
4.2	Pembahasan.....	58
4.2.1	Analisis <i>Validity</i> dan <i>Reliability</i>	58
4.2.2	Penerapan Model Kano.....	72
4.2.3	Penilaian Model Kano.....	73
4.2.4	Analisis Hasil Kategori Kano	73
4.2.5	Analisis Koefisien Kepuasan Kano	76
4.2.6	Analisis <i>Quality Improvement Index</i>	90
BAB V		98
KESIMPULAN.....		98
5.1	Kesimpulan	98
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	99
5.3	Implikasi	100
5.4	Saran	103
DAFTAR PUSTAKA.....		105
LAMPIRAN.....		107



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 <i>Kano Evaluation</i>	18
Tabel 2. 2 Tabulasi Survei	19
Tabel 3. 1 Deskripsi Operasional.....	38
Tabel 4. 1 Kategori Umur Nasabah	47
Tabel 4. 2 Kategori Jenis Kelamin Nasabah.....	48
Tabel 4. 3 Kategori Jenis Pekerjaan Nasabah.....	49
Tabel 4. 4 Kategori Pendidikan Terakhir Nasabah.....	51
Tabel 4. 5 Kategori Bertransaksi Selama Sebulan Nasabah.....	52
Tabel 4. 6 Kategori Lama Menjadi Nasabah	55
Tabel 4. 7 Kategori Domisili Nasabah.....	55
Tabel 4. 8 Kategori Status Perkawinan Nasabah.....	56
Tabel 4. 9 Kategori Pengeluaran per Bulan Nasabah	57
Tabel 4. 10 Kuesioner Penelitian.....	59
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>Validity</i> Pernyataan Fungsional 30 Nasabah.....	61
Tabel 4. 12 Hasil Nilai Uji <i>Reliability</i> Pernyataan Fungsional 30 Nasabah.....	62
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>Validity</i> Pernyataan Fungsional 100 Nasabah.....	63
Tabel 4. 14 Hasil Nilai Uji <i>Reliability</i> Pernyataan Fungsional 100 Nasabah.....	64
Tabel 4. 15 Hasil Nilai Uji <i>Validity</i> Pernyataan Disfungsional 30 Nasabah	65
Tabel 4. 16 Hasil Nilai Uji <i>Reliability</i> Pernyataan Disfungsional 30 Nasabah	66
Tabel 4. 17 Hasil Nilai Uji <i>Validity</i> Pernyataan Disfungsional 100 Nasabah	67
Tabel 4. 18 Hasil Nilai Uji <i>Reliability</i> Pernyataan Disfungsional 100 Nasabah ..	68
Tabel 4. 19 Hasil Uji Skala Likert Kepuasan 100 Nasabah.....	69
Tabel 4. 20 Hasil Nilai Uji <i>Reliability</i> Skala Likert Kepuasan 100 Nasabah	69
Tabel 4. 21 Hasil Uji <i>Validlity</i> Skala Likert Kepentingan 100 Nasabah	70
Tabel 4. 22 Hasil Nilai Uji <i>Reliability</i> Skala Likert Kepentingan 100 Nasabah ...	71
Tabel 4. 23 Rekapitulasi Jawaban Nasabah Berdasarkan Model Kano.....	72
Tabel 4. 24 Atribut Layanan dalam Kategori <i>One Dimensional</i>	75
Tabel 4. 25 Rekapitulasi Nilai <i>Extent of Satisfaction</i> dan <i>Extent of Dissatisfacion</i>	78



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Kano.....	16
Gambar 2. 2 Plot Dasar Grafik <i>Functional</i> dan <i>Dysfunctional</i>	22
Gambar 2. 3 Plot Rata-Rata <i>Functional</i> dan <i>Dysfunctional</i>	23
Gambar 2. 4 Posisi Atribut.....	25
Gambar 2. 5 <i>Quality Improvement Index</i>	28
Gambar 2. 6 Langkah-Langkah Penelitian.	31
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PD BPR Bank Sleman.....	44
Gambar 4. 1 Diagram Kategori Umur Nasabah.....	48
Gambar 4. 2 Diagram Kategori Jenis Kelamin Nasabah	49
Gambar 4. 3 Diagram Kategori Jenis Pekerjaan Nasabah	50
Gambar 4. 4 Diagram Kategori Pendidikan Terakhir Nasabah	52
Gambar 4. 5 Diagram Kategori Bertransaksi Selama Sebulan Nasabah	53
Gambar 4. 6 Diagram Kategori Lama Menjadi Nasabah	54
Gambar 4. 7 Diagram Kategori Domisili Nasabah.....	56
Gambar 4. 8 Diagram Kategori Status Perkawinan Nasabah	57
Gambar 4. 9 Diagram Kategori Pengeluaran per Bulan Nasabah	58
Gambar 4. 10 Grafik Kepuasan Kano.....	86
Gambar 4. 11 Hasil <i>Quality Improvement Index</i>	91



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	108
Lampiran 2 Hasil SPSS (Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Responden).....	124
Lampiran 3 Hasil SPSS (Uji Validitas dan Reliabilitas 100 Responden).....	130
Lampiran 4 Hasil SPSS Skala Likert Kepuasan (Uji Validitas dan Reliabilits 100 Responden).....	136
Lampiran 5 Hasil SPSS Skala Likert Kepentingan (Uji Validitas dan Reliabilitas 100 Responden).....	139
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Model Kano 100 Responden.....	142
Lampiran 7 Data Profil 100 Responden.....	157
Lampiran 8 R Tabel.....	161