

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar isi.....	vi
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv
<i>Abstract</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Lingkup Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Jasa	9
2.2 Teori Kualitas.....	12

2.2.1 Definisi Kualitas.....	12
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.3 Kepuasan Pelanggan	14
2.4 Kano Model.....	17
2.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	25
2.5.1 Uji Validitas	25
2.5.2 Uji Reliabilitas	27
2.6 Kajian Penelitian Terdahulu.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Desain Penelitian.....	32
3.2 Metode Pengumpulan Data	33
3.2.1 Populasi dan Sampel	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4 Metode Analisis Data.....	39
3.4.1 Definisi Operational.....	39
3.4.2 Metode Analisis Data.....	39
3.4.2.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	39
3.4.2.2 Analisis Uji Validitas Reliabilitas	40
3.5 Profil Maskapai	41
3.5.1 Maskapai Full Services	41
3.5.2 Maskapai Low Cost Carrier	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Deskripsi Data.....	44
4.1.1 Deskriptif Data Penelitian dan Subjek Penelitian	44
4.2 Pembahasan.....	46
4.2.1 Analisis Validitas dan Reliabilitas	46
4.2.2 Penerapan Model Kano	51
4.2.3 Penilaian Model Kano.....	54
4.2.4 Analisis Hasil Kategori Kano	54
4.2.5 Analisa Koefisien Kepuasan Kano.....	62
4.2.5.1 <i>Extent of Satisfaction</i> dan Nilai <i>Extent of Dissatisfaction</i> <i>(Sebelum Kenaikan Harga Tiket Pesawat - Maskapai Full</i> <i>Service</i>	64
4.2.5.2 <i>Extent of Satisfaction</i> dan Nilai <i>Extent of Dissatisfaction</i> <i>(Sebelum Kenaikan Harga Tiket Pesawat - Maskapai Low Cost</i> <i>Carrier)</i>	70
4.2.5.3 <i>Extend of Satisfaction</i> dan <i>Extend of Dissatisfaction</i> (Setelah kenaikan harga tiket - Maskapai <i>Full Service</i>).....	76
4.2.5.4 <i>Extent of Satisfaction</i> dan Nilai <i>Extent of Dissatisfaction</i> <i>(Setelah Kenaikan Harga Tiket Pesawat – Maskapai Low Cost</i> <i>Carrier)</i>	82

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Simpulan	89
5.2 Keterbatasan Penelitian	93
5.3 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Maskapai Niaga Berjadwal di Indonesia	2
Tabel 2.1 Evaluasi Kano Model.....	21
Tabel 2.2 Perhitungan CS - Coefficient	24
Tabel 3.1 Kuesioner Terdahulu.....	38
Tabel 4.1 Kuesioner Pre-Test.....	46
Tabel 4.2 Hasil Pre Test Uji Validitas Maskapai <i>Full Service</i>	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Maskapai <i>Low Cost Carrier</i>	49
Tabel 4.4 Butir pertanyaan Maskapai <i>Low Cost Carrier</i> setelah uji validitas dan reabilitas.....	50
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Maskapai <i>Full Service</i> Berdasarkan Model Kano.....	51
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Maskapai <i>Low Cost Carrier</i> Berdasarkan Model Kano	52
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Maskapai <i>Full Service</i> (Setelah Kenaikan Harga Tiket) Berdasarkan Model Kano	52
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Maskapai <i>Full Service</i> (Setelah Kenaikan Harga Tiket) Berdasarkan Model Kano	53
Tabel 4.9 Atribut Hasil Kano.....	55
Tabel 4.10 Atribut Atribut Layanan dalam Kategori <i>Must Be</i> (Maskapai <i>Full Service</i>).....	57

Tabel 4.11 Atribut Atribut Layanan dalam Kategori <i>Must Be</i> (Maskapai <i>Full Service</i>)	58
Tabel 4.12 Atribut Atribut Layanan dalam Kategori <i>One Dimensional</i> (Maskapai <i>Full Service</i>).....	59
Tabel 4.13 Atribut Atribut Layanan dalam Kategori <i>One Dimensional</i> (Maskapai <i>Low Cost Carrier</i>)	60
Tabel 4.14 Atribut Atribut Layanan dalam Kategori <i>Attractive</i> (Maskapai <i>Full Service</i>)	61
Tabel 4.15 Atribut- Atribut Layanan dalam Kategori <i>Attractive</i> (Maskapai <i>Low Cost Carrier</i>)	61
Tabel 4.16 Atribut-Atribut Layanan dalam Kategori <i>Indifferent</i> (Maskapai <i>Full Service</i>)	62
Tabel 4.17 Atribut-Atribut Layanan dalam Kategori <i>Indifferent</i> (Maskapai <i>Low Cost Carrier</i>)	62
Tabel 4.18 Rekapitulasi Nilai <i>Extent of Satisfaction</i> dan Nilai <i>Extent of</i> <i>Dissatisfaction</i> (Maskapai <i>Full Service</i> – Sebelum kenaikan tiket)	64
Tabel 4.19 Rekapitulasi Nilai <i>Extent of Satisfaction</i> dan Nilai <i>Extent of</i> <i>Dissatisfaction</i> (Maskapai <i>Low Cost Carrier- Sebelum kenaikan</i> <i>tiket</i>).....	70

Tabel 4.20 Rekapitulasi Nilai *Extent of Satisfaction* dan Nilai *Extent of*

Dissatisfaction (Maskapai *Full Service* – Setelah Kenaikan

Tiket) 76

Tabel 4.21 Rekapitulasi nilai *Extent of Satisfaction* dan Nilai *Extent of*

Dissatisfaction (Maskapai *Low Cost Carrier* - Setelah Kenaikan

Harga Tiket Pesawat) 83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna jasa penerbangan domestik di Bandara Utama di Indonesia (2013-2018).....	2
Gambar 1.2 Penumpang penerbangan domestik di Bandara Utama di Indonesia (2018-2019).....	4
Gambar 2.1 Diagram Kano Model.....	18
Gambar 2.2 Format Pertanyaan Kuesioner menggunakan Kano Model.....	20
Gambar 2.3 Tahapan Evaluasi Hasil Kano Model.....	22
Gambar 2.4 Kuadran Kano Model berdasarkan <i>CS-Coefficient</i>	25
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	32
Gambar 4.1 Maskapai Domestik <i>Full Service</i> yang sering digunakan	44
Gambar 4.2 Maskapai Domestik <i>Low Cost Carrier</i> yang sering digunakan	45
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	45
Gambar 4.4 Grafik Kepuasan Maskapai <i>Full Service</i> (Sebelum kenaikan harga tiket)	67
Gambar 4.5 Grafik Kepuasan Maskapai <i>Low Cost Carrier</i> (Sebelum kenaikan harga tiket)	73
Gambar 4.6 Grafik Kepuasan Maskapai <i>Full Service</i> (Setelah kenaikan harga tiket).....	80
Gambar 4.7 Grafik Kepuasan Maskapai <i>Low Cost Carrier</i> (Setelah kenaikan harga tiket)	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Format Kuisisioner	98
Lampiran 2. Hasil Uji SPSS (Uji Validitas dan Realiabilitas untuk Pre Test 30 Orang)	102
Lampiran 3. Analisis Kano Model (Full Services dan Low Cost).....	105