

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| LEMBAR JUDUL.....                                | i    |
| LEMBAR PENGESAHAN.....                           | ii   |
| LEMBAR PERNYATAAN.....                           | iii  |
| KATA PENGANTAR.....                              | iv   |
| DAFTAR ISI.....                                  | v    |
| DAFTAR GAMBAR.....                               | viii |
| DAFTAR TABEL.....                                | ix   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                             | x    |
| INTISARI.....                                    | xi   |
| <i>ABSTRACT</i> .....                            | xii  |
| BAB I PENDAHULUAN.....                           | 1    |
| 1.1 Latar Belakang.....                          | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                         | 5    |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian.....                   | 5    |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....                       | 6    |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....                      | 6    |
| 1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....    | 7    |
| 1.7 Sistematika Penulisan.....                   | 7    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                     | 9    |
| 2.1 Konsumen.....                                | 9    |
| 2.2 Definisi dan Karakteristik Jasa.....         | 10   |
| 2.3 Kualitas.....                                | 12   |
| 2.4 Kepuasan Pelanggan.....                      | 14   |
| 2.5 Kategori Kano.....                           | 15   |
| 2.6 <i>Importance-Performance Analysis</i> ..... | 16   |
| 2.7 Kajian Penelitian Terdahulu.....             | 20   |
| BAB III METODA PENELITIAN.....                   | 22   |
| 3.1 Desain Penelitian.....                       | 22   |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.2 Metode Pengumpulan Data.....                   | 23        |
| 3.2.1 Data Primer.....                             | 23        |
| 3.2.2 Populasi dan Sampel.....                     | 24        |
| 3.3 Instrumen Penelitian.....                      | 25        |
| 3.4 Metode Analisis Data.....                      | 26        |
| 3.4.1 Metode Kano.....                             | 26        |
| 3.4.2 Uji Validitas.....                           | 31        |
| 3.4.3 Uji Reliabilitas.....                        | 32        |
| 3.5 Profil Kasus.....                              | 33        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>35</b> |
| 4.1 Deskripsi Data.....                            | 35        |
| 4.2 Pembahasan.....                                | 35        |
| 4.2.1 Uji Validitas.....                           | 35        |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas.....                        | 39        |
| 4.2.3 Penerapan Model Kano.....                    | 42        |
| 4.2.4 Analisis Hasil Kano.....                     | 43        |
| 4.2.5 Analisis Koefisien Kepuasan Kano.....        | 46        |
| 4.2.6 <i>Importance-Performance Analysis</i> ..... | 52        |
| <b>BAB V SIMPULAN.....</b>                         | <b>58</b> |
| 5.1 Simpulan.....                                  | 58        |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian.....                   | 59        |
| 5.3 Implikasi.....                                 | 59        |
| 5.4 Saran.....                                     | 59        |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 <i>Quality in the Design Process</i> .....                                      | 13 |
| Gambar 2.2 Grafik <i>Importance-Performance</i> .....                                      | 18 |
| Gambar 2.3 Grafik <i>Importance-Performance Analysis</i> dan Model Kano.....               | 21 |
| Gambar 4.1 Grafik <i>Extent of Satisfaction</i> dan <i>Extent of Dissatisfaction</i> ..... | 49 |
| Gambar 4.2 Grafik <i>Importance-Performance</i> .....                                      | 53 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 Rekapitulasi Jumlah Siswa di LB LIA Semarang Imam Bonjol<br>Tahun 2015-2018.....                 | 3  |
| Tabel 2.1 Evaluasi Model Kano.....   | 28 |
| Tabel 2.2 <i>Tabulation of Surveys</i> .....   | 30 |
| Tabel 4.1 Variabel Penelitian Fungsional dan Disfungsional.....  | 36 |
| Tabel 4.2 Variabel Penelitian <i>Importance-Performance</i> .....  | 37 |
| Tabel 4.3 Variabel Penelitian Fungsional dan Disfungsional Setelah<br>Uji Validitas dan Reliabilitas.....  | 39 |
| Tabel 4.4 Variabel Penelitian Importance Performance Setelah Uji Validitas<br>dan Reliabilitas.....        | 41 |
| Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Model Kano.....                                       |    |
| Tabel 4.6 Atribut-Atribut Layanan dalam Kategori <i>Must-Be</i> .....                                      | 45 |
| Tabel 4.7 Atribut-Atribut Layanan dalam Kategori <i>One Dimensional</i> .....                              | 45 |
| Tabel 4.8 Atribut-Atribut Layanan dalam Kategori <i>Attractive</i> .....                                   | 45 |
| Tabel 4.10 Rekapitulasi Nilai <i>Extent of Satisfaction</i> dan <i>Extent of<br/>Dissatisfaction</i> ..... | 52 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| LAMPIRAN 1 KUESIONER.....  | 64 |
| LAMPIRAN 2 HASIL KUESIONER PRETEST.....  | 70 |
| LAMPIRAN 3 HASIL SPSS (Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Pre-Test<br>30 Orang)..... | 74 |
| LAMPIRAN 4 HASIL KUESIONER RESPONDEN.....  | 88 |
| LAMPIRAN 5 R TABEL.....  | 96 |
| LAMPIRAN 6 DOKUMENTASI PADA LOKASI PENELITIAN.....                                     | 97 |