

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Batasan Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas.....	11
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3 Model Kano.....	15
2.6 <i>Importance Performance Analysis</i>	22
2.7 Kajian Penelitian Terdahulu.....	24

BAB III METODA PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian.....	30
3.2 Jenis dan Data Penelitian	30
3.2.1 Data Primer.....	30
3.2.1 Data Sekunder	31
3.3 Populasi dan Sampel.....	31
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	32
3.4.1 Uji Validitas.....	32
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	33
3.4.3 Metode Kano.....	34
3.4.4 <i>Importance Performance Analysis</i>	34
3.5 Flowchart Penelitian	35
3.6 Penjelasan Flowchart Penelitian	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data.....	40
4.2 Uji Validitas.....	42
4.3 Uji Reliabilitas.....	46
4.4 Pengukuran Kinerja Atribut Pelayanan KPR Milenial	47
4.4.1 Menentukan klasifikasi tiap atribut layanan dan Tabulasi berdasarkan kebutuhan nasabah berdasarkan kategori kano.....	47
4.4.2 Menentukan kategori kano untuk tiap atribut layanan	49
4.4.3 Pembahasan Kinerja Atribut Pelayanan KPR Milenial...	52
4.5 Usulan Perbaikan Atribut Pelayanan KPR Milenial.....	63
4.5.1 Analisis kuadran atribut-atribut dengan <i>importance performance analysis</i>	63
4.5.2 Usulan perbaikan kinerja atribut layanan KPR Milenial.	67

BAB V SIMPULAN

5.1 Simpulan.....	70
5.2 Saran.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Evaluasi Model Kano.....	18
Tabel 4.1. Atribut-attribut kepuasan nasabah KPR Milenial	40
Tabel 4.2. Daftar pertanyaan kuesioner kepentingan	42
Tabel 4.3. Daftar pertanyaan kuesioner kinerja	43
Tabel 4.4. Daftar pertanyaan kuesioner <i>fungsional</i>	44
Tabel 4.5. Daftar pertanyaan kuesioner <i>disfungsional</i>	45
Tabel 4.6. Tabel Evaluasi Kano	48
Tabel 4.7. Tabulasi Kebutuhan Nasabah dalam Kategori Kano	49
Tabel 4.8. Tabulasi Tiap Atribut Layanan Kategori Kano.....	50
Tabel 4.9. Tingkatan Atribut Layanan Kategori Kano	51
Tabel 10. Atribut pelayanan dalam kategori <i>must be</i>	52
Tabel 11. Atribut pelayanan dalam kategori <i>one dimensional</i>	54
Tabel 4.12. Atribut pelayanan dalam kategori <i>attractive</i>	58
Tabel 4.13. Perhitungan <i>importance performance analysis</i>	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Integrasi Model Kano	17
Gambar 2.2. Grafik <i>Importance Performance Analysis</i>	23
Gambar 2.3 Grafik <i>Importance-Performance Analysis</i> dan Model Kano...	28
Gambar 3.1. <i>Flowchart</i> Penelitian	31
Gambar 4.1. Grafik <i>Importance Performance Analysis</i>	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner untuk Nasabah Bank Mandiri	78
Lampiran 2. Kuesioner Survei Kepuasan Nasabah.....	79
Lampiran 3. Kuesioner Tingkat Kepuasan Nasabah.....	80
Lampiran 4. Kuesioner Model Kano.....	85
Lampiran 5. Tabel R	87
Lampiran 6. Hasil Kuesioner Kepentingan 40 Responden	88
Lampiran 7. Hasil kuesioner kinerja 40 responden.....	89
Lampiran 8. Rekapitulasi nilai <i>fungsional</i>	90
Lampiran 9. Rekapitulasi nilai <i>disfungsional</i>	91
Lampiran 10. Tabel Evaluasi Kano.....	92
Lampiran 11. Hasil uji validitas kepentingan 40 responden	93
Lampiran 12. Hasil uji validitas kinerja 40 responden	95
Lampiran 13. Hasil uji validitas <i>fungsional</i>	97
Lampiran 14. Hasil uji validitas <i>disfungsional</i>	99
Lampiran 15. Hasil uji reliabilitas <i>service quality</i>	101
Lampiran 16. Hasil Uji Reliabilitas Metode Kano.....	102
Lampiran 17. Hasil Kuesioner Kepentingan	103
Lampiran 18. Hasil kuesioner kinerja	106
Lampiran 19. Rekapitulasi nilai <i>fungsional</i>	109
Lampiran 20. Rekapitulasi nilai <i>disfungsional</i>	112
Lampiran 21. Nilai Harapan, Kinerja, Gap Dan Ranking Tiap Atribut....	115
Lampiran 22. Nilai Kualitas Pelayanan Harapan, Kinerja, GAP dan Q Tiap Dimensi	116
Lampiran 23. Klasifikasi Atribut Berdasarkan Metode Kano	117
Lampiran 24. Tabulasi Kebutuhan Nasabah Dalam Kategori Kano.....	122



Lampiran 25. Penjumlahan Tiap Atribut Layanan Dalam Kategori Kano	123
Lampiran 26. Tabulasi tiap atribut layanan kategori kano.....	124
Lampiran 27. Tingkatan Atribut Layanan Kategori Kano	125
Lampiran 28. Ranking GAP Skor <i>Service Quality</i>	126
Lampiran 29. Atribut pelayanan dalam kategori <i>must – be</i>	127
Lampiran 30. Atribut pelayanan dalam kategori <i>one – dimensional</i>	128
Lampiran 31. Atribut pelayanan dalam kategori <i>Attractive</i>	129
Lampiran 32. Perhitungan <i>importance performance analysis</i>	130
Lampiran 33. Grafik <i>Importance Performance Analysis</i>	131