

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I 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	7
1.7 Sistematika Laporan Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Manajemen Strategik	10

2.1.2	Keunggulan Kompetitif	10
2.1.3	Kredit Komersial	12
2.1.4	<i>Value Discipline</i>	14
2.1.5	Model Kano	18
2.1.6	Model Shingo	22
2.1.7	Pengembangan Produk	30
2.2	Kajian Penelitian Terdahulu	31
2.3	Kerangka Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN		36
3.1	Desain Penelitian	36
3.2	Metode Pengumpulan Data	39
3.2.1	Jenis Data	39
3.2.2	Sumber Data dan Metode Penyampelan	40
3.2.3	Langkah Pengumpulan Data dan Waktu Pelaksanaan	43
3.3	Instrumen Penelitian	44
3.3.1	Definisi Operasional	44
3.3.2	Pengembangan Instrumen Penelitian.....	45
3.3.3	Metode Pengukuran Instrumen Penelitian.....	50
3.3.4	Metode Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	50
3.4	Metode Analisis Data	51
3.5	Profil Objek Penelitian	52
3.5.1	Profil Perusahaan	52
3.5.2	Struktur Organisasi Perusahaan	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Deskripsi Data	56
4.2 Pembahasan	63
4.2.1 Analisis Validitas dan Reliabilitas	63
4.2.2 Penerapan Model Kano	71
4.2.3 Penilaian Model Kano	72
4.2.4 Analisis Hasil Kategori Kano	74
4.2.5 Analisis Model Kano	79
4.2.6 Proses Pengelolaan Produk Commercial Banking	90
4.2.7 Analisis Model Shingo	96
4.2.8 Analisis <i>Value Discipline</i>	106
BAB V SIMPULAN	111
5.1 Simpulan	107
5.2 Implikasi	116
5.3 Keterbatasan	117
5.4 Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA	119