

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Lingkup Penelitian .....	6
1.7 Sistematika Laporan Penelitian .....	6
BAB II LANDASAN TEORI .....	8
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Pengertian Pelayanan Jasa .....	8

2.1.2 Pelayanan Perbankan.....	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan Jasa .....	15
2.1.4 <i>Value Discipline Strategy</i> .....	24
2.1.5 Model Kano .....	27
2.1.6 Model Shingo .....	33
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	45
2.3 Kerangka Penelitian .....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>47</b>
3.1 Desain Penelitian.....	47
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	49
3.3 Instrumen Penelitian.....	51
3.3.1 Definisi Operasional .....	51
3.3.2 Pengembangan Instrumen Penelitian.....	52
3.3.3 Metode Pengukuran Instrumen Penelitian.....	56
3.3.4 Metode Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	56
3.4 Metode Analisis Data .....	57
3.5 Profil Responden Penelitian.....	58
3.5.1 Profil Responden Kuesioner .....	58
3.5.2 Profil Responden Wawancara .....	59
3.6 Profil Objek Penelitian.....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
4.1 Deskripsi Data.....	63

4.1.1 Data Kuesioner .....	63
4.2 Pembahasan .....	79
4.2.1 Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas.....	79
4.2.2 Pengategorian Atribut Model Kano.....	87
4.2.3 Penilaian Model Kano .....	91
4.2.4 Analisis Hasil Kategori Kano .....	94
4.2.5 Analisis Model Kano .....	99
4.2.6 Analisis Model Shingo .....	107
BAB V SIMPULAN .....	117
5.1 Simpulan .....	117
5.2 Implikasi .....	123
5.3 Keterbatasan.....	123
5.4 Saran .....	124
DAFTAR PUSTAKA.....	126

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Value Disciplines Model</i> .....	25
Gambar 2.2	Diagram Kano .....	29
Gambar 2.3	Pengklasifikasian Model Kano .....	33
Gambar 2.4	<i>The Shingo Principles of Operational Excellence</i> .....	34
Gambar 2.5	Kerangka Penelitian .....	46
Gambar 3.1	Desain Penelitian .....	48
Gambar 3.2	Struktur Organisasi Bank Bengkulu Cabang Jakarta.....	61
Gambar 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Gambar 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	64
Gambar 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	65
Gambar 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	65
Gambar 4.5	Respons Atribut Fungsional dan Disfungsional 1 .....	66
Gambar 4.6	Respons Atribut Fungsional dan Disfungsional 2 .....	66
Gambar 4.7	Respons Atribut Fungsional dan Disfungsional 3 .....	67
Gambar 4.8	Respons Atribut Fungsional dan Disfungsional 4 .....	67
Gambar 4.9	Respons Atribut Fungsional dan Disfungsional 5 .....	68
Gambar 4.10	Respons Atribut Fungsional dan Disfungsional 6 .....	69

Gambar 4.11 Respons Atribut Fungsional dan Disfungsional 7 .....	69
Gambar 4.12 Respons Atribut Fungsional dan Disfungsional 8 .....	70
Gambar 4.13 Respons Atribut Fungsional dan Disfungsional 9 .....	70
Gambar 4.14 Respons Atribut Fungsional dan Disfungsional 10 .....	71
Gambar 4.15 Respons Atribut Fungsional dan Disfungsional 11 .....	72
Gambar 4.16 Respons Atribut Fungsional dan Disfungsional 12 .....	72
Gambar 4.17 Respons Atribut Fungsional dan Disfungsional 13 .....	73
Gambar 4.18 Respons Atribut Fungsional dan Disfungsional 14 .....	73
Gambar 4.19 Respons Atribut Fungsional dan Disfungsional 15 .....	74
Gambar 4.20 Respons Atribut Fungsional dan Disfungsional 16 .....	74
Gambar 4.21 Respons Atribut Fungsional dan Disfungsional 17 .....	75
Gambar 4.22 Respons Atribut Fungsional dan Disfungsional 18 .....	75
Gambar 4.23 Respons Atribut Fungsional dan Disfungsional 19 .....	76
Gambar 4.24 Respons Atribut Fungsional dan Disfungsional 20 .....	76
Gambar 4.25 Respons Atribut Fungsional dan Disfungsional 21 .....	77
Gambar 4.26 Respons Atribut Fungsional dan Disfungsional 22.....	77
Gambar 4.27 Respons Atribut Fungsional dan Disfungsional 23.....	78
Gambar 4.28 Respons Atribut Fungsional dan Disfungsional 24.....	79
Gambar 4.29 Respons Atribut Fungsional dan Disfungsional 25.....	79

Gambar 4.30 *Scatterplot* Diagram Kano ..... 105

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Posisi Dana Pihak Ketiga (DPK) Cabang Jakarta terhadap Bank Keseluruhan.....	4
Tabel 2.1	Tabel Evaluasi Model Kano .....	30
Tabel 2.2	Prinsip Dimensi Satu Model Shingo .....	34
Tabel 2.3	Perilaku Prinsip Dimensi Satu Model Shingo .....	36
Tabel 2.4	Prinsip Dimensi Dua Model Shingo.....	37
Tabel 2.5	Perilaku Prinsip Dimensi Dua Model Shingo .....	40
Tabel 2.6	Prinsip Dimensi Tiga Model Shingo .....	41
Tabel 2.7	Perilaku Prinsip Dimensi Tiga Model Shingo.....	42
Tabel 2.8	Prinsip Dimensi Empat Model Shingo.....	43
Tabel 2.9	Perilaku Prinsip Dimensi Empat Model Shingo.....	44
Tabel 3.1	Pertanyaan Kuesioner .....	53
Tabel 3.2	Atribut Pertanyaan Kuesioner .....	54
Tabel 3.3	Skala Likert .....	56
Tabel 3.4	Daftar Narasumber Wawancara .....	59
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas <i>Pratest</i> Kuesioner Fungsional .....	80
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas <i>Pratest</i> Kuesioner Pertanyaan Disfungsional .....	82

Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas <i>Pratest</i> Pertanyaan Kuesioner.....	83
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kuesioner Pertanyaan Fungsional .....	84
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kuesioner Pertanyaan Disfungsional .....	85
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Pertanyaan Kuesioner .....	87
Tabel 4.7	Klasifikasi Atribut berdasarkan Model Kano.....	88
Tabel 4.8	Rekapitulasi Jawaban Responden Model Kano .....	89
Tabel 4.9	Penilaian Kategori Model Kano berdasarkan <i>Blauth's Formula</i> ..	92
Tabel 4.10	Atribut Dimensi Pelayanan Jasa Kategori <i>Must Be</i> .....	95
Tabel 4.11	Atribut Dimensi Pelayanan Jasa Kategori <i>One Dimensional</i> .....	97
Tabel 4.12	Atribut Dimensi Pelayanan Jasa Kategori <i>Attractive</i> .....	98
Tabel 4.13	Rekapitulasi Perhitungan <i>CS-Coefficient</i> .....	100
Tabel 4.14	Pemetaan Sistem dan Alat Model Shingo .....	108
Tabel 5.1	Membandingkan atribut <i>must be</i> terhadap pemenuhan pelayanan aktual .....	121
Tabel 5.2	Membandingkan atribut <i>one dimensional</i> terhadap pemenuhan pelayanan aktual .....	122

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian .....	129
Lampiran II	Data Hasil Kuesioner .....	143
Lampiran III	Data Uji SPSS.....	147
Lampiran IV	Transkrip Wawancara.....	151
Lampiran V	Struktur Organisasi Bank Bengkulu Cabang Jakarta .....	161