

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
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.....	10
2.1 Konsumen.....	10
2.2 Jenis-jenis Konsumen.....	10
2.3 Kepuasan Konsumen.....	12
2.4 Service	12

2.5	Manajemen Mutu Total	17
2.6	Kano Model	18
2.7	Quality Improvement Index	30
2.8	Kajian Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODE PENELITIAN.....		33
3.1	Desain Penelitian	33
3.2	Metode Pengumpulan Data	34
3.3	Instrumen Penelitian	38
3.3.1	Definisi Operasional.....	38
3.4	Metode Analisis Data	38
3.4.1	Analisis Data Deskriptif.....	38
3.4.2	Analisis Data Kuantitatif.....	38
3.4.3	Metode Kano	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1	Deskripsi Data	41
4.2	Pembahasan	43
4.2.1	Analisis Validitas dan Reliabilitas	43
4.2.2	Penerapan Model Kano	47
4.2.3	Penilaian Model Kano.....	48
4.2.4	Analisis Hasil Kategori Kano	48
4.2.5	Analisa Koefisien Kepuasan Kano.....	52
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, IMPLIKASI DAN SARAN		65
5.1	Simpulan.....	65
5.2	Keterbatasan Penelitian	66
5.3	Implikasi.....	66

5.4	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Data Internal Sales Volume EDC Merchant nasional Bank XYZ tahun 2016.....	3
Gambar 2 Data Internal Sales Volume EDC Merchant Bank XYZ Kantor Wilayah Jakarta 2 tahun 2016	4
Gambar 3 Data Internal Sales Volume EDC Merchant Bank XYZ Kantor Cabang Jakarta Cipulir tahun 2016	4
Gambar 4 Plot Dasar Grafik Fungsional dan Disfungsional Menurut Mauchel (Walden, 1993).....	25
Gambar 5 Plot Rata-Rata Fungsional dan Disfungsional	27
Gambar 6 Tabulation of Surveys	27
Gambar 7 Memposisikan Atribut.....	28
Gambar 8 Quality Improvement Index	30
Gambar 9 Tahapan Penelitian	33
Gambar 10 Tahapan Penelitian	33
Gambar 11 Diagram Klasifikasi Pengelola Mesin EDC Responden	42
Gambar 12 Grafik Kepuasan Kano	58
Gambar 13 Hasil Quality Improvement Index.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Evaluasi Model Kano.....	23
Tabel 2 Karakteristik Nilai Extent of Satisfaction	29
Tabel 3 Komposisi E-Channel Bank XYZ Jakarta Cipulir.....	41
Tabel 4 Klasifikasi Responden berdasarkan pengelola mesin EDC	41
Tabel 5 Kuesioner pre test	43
Tabel 6 Hasil uji validitas untuk Pre Test	44
Tabel 7 Kuesioner setelah uji validitas dan uji reabilitas.....	45
Tabel 8 Hasil uji validitas pada kuesioner penelitian.....	46
Tabel 9 Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Model Kano	47
Tabel 10 Atribut-Atribut Layanan dalam Kategori Must Be	49
Tabel 11 Atribut-Atribut Layanan dalam Kategori One Dimensional	50
Tabel 12 Atribut-Atribut Layanan dalam Kategori Attractive.....	51
Tabel 13 Atribut-Atribut Layanan dalam Kategori Indifferent	51
Tabel 14 Rekapitulasi Nilai Extent of Satisfaction dan Nilai Extent of Dissatisfaction	53

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER	70
LAMPIRAN 2 HASIL KUESIONER RESPONDEN	81
LAMPIRAN 3 HASIL SPSS (Uji Validitas dan Reabilitas untuk Pre Test 30 orang)	82
LAMPIRAN 4 HASIL SPSS (Uji Validitas dan Realbilitas untuk kuesioner fix 53 orang)	86
LAMPIRAN 5 R Table	90
LAMPIRAN 6 FOTO PENELITIAN	94