

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Lingkup dan Batasan Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Konsumen	11
2.2 Jenis-jenis Konsumen	11
2.3 Kepuasan Konsumen	12
2.4 Service	14
2.5 Manajemen Mutu Total.....	19
2.6 Service Performance (Servperf)	21
2.7 Kano Model	27
2.8 Kajian Penelitian Terdahulu	38

BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Desain Penelitian	41
3.2 Metode Pengumpulan Data	42
3.3 Instrumen Penelitian	48
3.3.1 Definisi Operasional.....	48
3.4 Metode Analisis Data	49
3.4.1 Analisis Data Deskriptif	49
3.4.2 Analisis Data Kuantitatif	49
3.4.3 Metode Service Performance	49
3.4.4 Metode Kano	49
3.4.5 Uji Validitas	49
3.4.6 Uji Reliabilitas.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum	52
4.2 Deskripsi Penelitian	54
4.3 Pembahasan	61
4.3.1 Analisis Validitas dan Reliabilitas	61
4.3.2 Penerapan Model Kano	65
4.3.3 Penilaian Model Kano	66
4.3.4 Analisis Hasil Kategori Kano	68
4.3.5 Analisis Koefisien Kepuasan Kano.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI	86
4.1 Simpulan	86
4.2 Keterbatasan Penelitian	88
4.3 Implikasi.....	88
4.4 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Rekapitulasi Keluhan Per Kelompok Keluhan.....	6
Tabel 2.1 Perkembangan Pemikiran Konsep Kualitas Kinerja dan Jasa Pelayanan	24
Tabel 2.2 Evaluasi Model Kano	31
Tabel 2.3 Tabulation of Surveys.....	35
Tabel 2.4 Karakteristik Nilai Extent of Satisfaction.....	36
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu	42
Tabel 4.1 Klasifikasi Usia Responden	54
Tabel 4.2. Klasifikasi Lama Berlangganan Listrik ke PT PLN (Persero).....	55
Tabel 4.3 Klasifikasi Jenis Pekerjaan Responden	56
Tabel 4.4 Klasifikasi Pendidikan Terakhir Responden.....	57
Tabel 4.5 Klasifikasi Jenis Pelanggan Responden.....	58
Tabel 4.6 Klasifikasi Jenis Pelanggan Responden Berdasarkan Golongan Tarif	59
Tabel 4.7 Uji Validitas Kuesioner Pre test 1	60
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Kuesioner Pre test 1	61
Tabel 4.9 Uji Validitas Kuesioner Pre test 2.....	62
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Kuesioner Pre test 2	64
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Model Kano	65
Tabel 4.12 Kategori Kano berdasarkan Blauth's Formula.....	66
Tabel 4.13 Atribut-Atribut Layanan dalam Kategori Must Be	68
Tabel 4.14 Atribut-Atribut Layanan dalam Kategori One Dimensional	70
Tabel 4.15 Rekapitulasi Nilai Extent of Satisfaction dan Nilai Extent of Dissatisfaction	72

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 Data Keluhan Konsumen Nasional Tahun 2015	7
Gambar 2.1 Perbandingan diagram organisasi dengan paradigma tradisional dan modern.....	12
Gambar 2.2 Determinasi dari Customer Delivered Value	13
Gambar 2.3 Kano Diagram	28
Gambar 2.4 Plot Dasar Grafik Fungsional dan Disfungsional.....	33
Gambar 2.5 Plot Rata-Rata Fungsional dan Disfungsional.....	34
Gambar 2.6 Memposisikan Atribut	35
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	41
Gambar 4.1 Wilayah Pelayanan PLN Disjaya	51
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PLN Distribusi Jakarta Raya	52
Gambar 4.3 Diagram Klasifikasi Usia Responden	54
Gambar 4.4 Diagram Klasifikasi Lama Responden Berlangganan Listrik.....	55
Gambar 4.5 Diagram Klasifikasi Jenis Pekerjaan Responden	56
Gambar 4.6 Diagram Klasifikasi Pendidikan Terakhir Responden.....	58
Gambar 4.7 Grafik Kepuasan Kano	82

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1 Kuisioner	93
Lampiran 2 Lampiran Data Responden	112
Lampiran 3 Lampiran Data Functional	116
Lampiran 4 Lampiran Data Disfunctional	120
Lampiran 5 Lampiran Data Kategori Kano	124
Lampiran 6 Lampiran Data Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	128
Lampiran 7 Lampiran Rekapitulasi Tingkat Kepentingan terhadap Item Atribut	129
Lampiran 8 Lampiran Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	131