

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAKSI	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian.....	3
I.4 Manfaat Penelitian.....	3
I.5 Batasan Penelitian	4
I.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
II.1 Penelitian Terdahulu	6
II.2 Definisi Kualitas.....	7
II.3 Pengertian Jasa	8
II.4 Service Quality (Servqual)	8
II.5 Determinan Harapan Konsumen terhadap Kualitas Layanan	10
II.6 Kepuasan Pelanggan	12

II.7	<i>Improvement Performance Analysis (IPA)</i>	14
II.8	Model KANO	18
II.9	Integrasi IPA dengan Model KANO	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		22
III.1	Model Konseptual	22
III.2	Sistematika Penelitian	24
III.2.1	Tahap Pendahuluan	25
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data	26
III.2.3	Survei Kuisisioner	29
III.2.4	Tahap Pengolahan Data.....	29
III.2.5	Analisis Data dan Usulan Perbaikan.....	30
III.2.6	Kesimpulan dan Saran	30
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		31
IV.1	Pengumpulan Data	31
IV.2.1	Identifikasi Prosedur Pengukuran Eksisting	31
IV.1.2	Identifikasi Kebutuhan Data	33
IV.1.3	Perancangan Panduan Wawancara.....	33
IV.1.4	Penentuan Responden Wawancara	34
IV.1.5	Pelaksanaan Wawancara	34
IV.1.6	Kuisisioner Eksisting.....	35
IV.1.7	Pengklasifikasian <i>Voice of Costumer</i>	35
IV.2	Desain Kuisisioner	37
IV.2.1	Pertanyaan Screening.....	37
IV.2.2	Identitas Responden	37
IV.2.3	Kuisisioner Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan model KANO.....	38

IV.2.4	Pertanyaan Terbuka.....	39
IV.3	Validasi dari Pihak PT. KAI (Persero).....	39
IV.4	<i>Pretest</i>	39
IV.5	Uji Reliabilitas.....	45
IV.6	Penentuan Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	46
IV.7	Pengolahan Data.....	47
IV.7.1	Data Responden	47
IV.7.2	Pengolahan Data Kuisisioner Importance Performance Analysis	51
IV.7.3	Pengolahan Data Kuisisioner Model KANO.....	55
IV.7.4	Integrasi IPA dan Model KANO	59
BAB V ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN		62
V.1	Analisis Atribut Kebutuhan.....	62
V.2	Analisis Pengolahan Data IPA	68
V.3	Analisis Pengolahan Data Model KANO.....	71
V.4	Analisis Pengolahan Data Integrasi IPA dan Model KANO	74
V.5	Analisis Rekapitulasi Pertanyaan Terbuka.....	77
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		78
VI.1	Kesimpulan.....	78
VI.2	Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA		80