DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ..... Error! Bookmark not defined.
SURAT KETERANGAN ..... **ii**
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING ..... Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI ..... Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vi**
MOTTO ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
ABSTRAK ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan Masalah 4
1.4 Batasan Penelitian 4
1.5 Manfaat Penelitian 4
1.6 Sistematika Penulisan 4
BAB II KAJIAN PUSTAKA **6**
2.1 Kajian Induktif 6
2.2 Kajian Deduktif 11
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 11
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan 13
2.2.3 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan 15
2.2.4 Kepuasan Pelanggan 16
2.2.5 Model *Service Quality* 17
2.2.1 Metode Kano 19
2.2.7 Uji Kecukupan Data 24
2.2.8 Uji Validitas 25
2.2.9 Uji Reliabilitas 26
BAB III METODE PENELITIAN **28**
3.1 Obyek Penelitian 28
3.2 Metode Pengumpulan Data 28
3.3 Penentuan Kecukupan Data 29
3.4 Penyusunan dan Penyebaran Koesioner 29
3.5 Analisis Data 31
3.6 *Flowchart* Penelitian 32
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA **33**
4.1 Profil Perusahaan 33
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan 34
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan 34
4.2 Pengumpulan Data 35
4.3 Pengolahan Data 39
4.3.1 Uji Kecukupan Data 39

4.3.2 Uji Validitas Data 39
4.3.3 Uji Reliabilitas Data..... 44
4.3.4 Pengukuran *Service Quality*..... 45
4.3.5 Metode Kano..... 47
BAB V PEMBAHASAN..... 54
5.1 Pembahasan *Service Quality* 54
5.1.1 Pembahasan GAP Tiap Atribut..... 54
5.1.2 Pembahasan GAP Tiap Dimensi..... 57
5.2 Pembahasan Kano 57
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 63
6.1 Kesimpulan..... 63
6.2 Saran..... 64
DAFTAR PUSTAKA..... 65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rangkuman kajian Induktif 10
Tabel 2.2 Tabel Evaluasi Kano 21
Tabel 3.1 Atribut Kepuasan Pelanggan 30
Tabel 4.1 Daftar Pertanyaan Harapan dan Kinerja 35
Tabel 4.2 Daftar Pertanyaan Fungsional 36
Tabel 4.3 Daftar Pertanyaan Disfungsional 37
Tabel 4.4 Uji Validitas Harapan Pelanggan 40
Tabel 4.5 Uji Validitas Tingkat Kinerja Perusahaan 41
Tabel 4.6 Uji Validitas *Function Question* 42
Tabel 4.7 Uji Validitas *Disfunctional Question* 43
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan 44
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Perusahaan 44
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas *Function Question* 44
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas *Disfunctional Question* 44
Tabel 4.12 Nilai Harapan, Kinerja dan GAP Tiap Atribut 45
Tabel 4.13 Nilai Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi 46
Tabel 4.14 Penentuan Kategori Kano 47
Tabel 4.15 Klasifikasi Atribut Berdasarkan Metode Kano 48
Tabel 4.16 Jumlah Kategori Kano Tiap Atribut 50
Tabel 4.17 Kategori Kano untuk Tiap Atribut Layanan 51
Tabel 4.18 Penentuan Kategori Kano 52
Tabel 4.19 Penentuan Kategori Kano Tiap Atribut 53
Tabel 5.1 Rangking Gap 54
Tabel 5.2 Kategori *Must be* 57
Tabel 5.3 Kategori *One Dimensional* 57
Tabel 5.4 Kategori *Attractive* 59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konseptual Model Kualitas Pelayanan 18
Gambar 2.2 Kerangka Integrai Model Kano 21
Gambar 3.1 *Flowchart* Penelitian 32
Gambar 4.1 Logo Roemi *Ice Cream* 33
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Roemi *Ice Cream* 34