

## DAFTAR ISI

	Halaman:
Kata Pengantar .....	iv
Abstrak .....	v
Daftar Tabel .....	vi
Daftar Gambar .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Tujuan Penelitian .....	3
C. Manfaat Penulisan .....	3
D. Kerangka Analisis .....	4
E. Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
A. Konsep dan Defenisi Jasa (Pelayanan) .....	6
B. SERVQUAL .....	7
1. Pengertian dan Konsep .....	7
2. <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i> .....	9
3. Tiga Faktor Kepuasan Pelanggan .....	10
C. Model Kano .....	12
1. Pengertian dan Konsep .....	12
2. <i>Customer Satisfaction Coefficient (CS coefficient)</i> .....	15
<b>BAB III RANCANGAN PENELITIAN</b> .....	<b>17</b>
A. Studi Pustaka .....	17
B. Penelitian Lapangan .....	17
C. Teknik Pengumpulan Sampel .....	19
D. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	19
E. Pengolahan Data .....	24
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	<b>26</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	26
1. Profil Perusahaan .....	26
2. Mengapa TKEI membutuhkan bisnis <i>after sales service</i> . .....	28
3. Pertumbuhan Unit Service TKEI.....	29

B. Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	30
1. Penentuan Sampel .....	30
2. Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner .....	30
3. Metode Pengolahan Data .....	30
C. Analisis SERVQUAL .....	33
1. Atribut Pelayanan Dimensi SERVQUAL .....	33
2. Penentuan Gap .....	34
D. <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) .....	36
E. Model Kano .....	39
1. Klasifikasi kepentingan implisit dan eksplisit .....	39
2. Menentukan Kategori menggunakan <i>CS-coefficient</i> .....	42
<b>BAB V PEMBAHASAN DAN PERANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS</b>	
<b>PELAYANAN</b> .....	47
A. Evaluasi dan Analisis .....	47
B. Pembahasan .....	48
1. <i>Keep up with the good work</i> (meneruskan kerja yang baik).48	
2. <i>Concentrate here</i> (berkonsentrasi disini) .....	50
3. <i>Low Priority</i> (prioritas rendah) .....	51
4. <i>Possibly overkill</i> (terlalu berlebihan) .....	53
C. Perancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan .....	54
1. <i>Concentrate here</i> (berkonsentrasi disini) .....	54
2. <i>Keep up with the good work</i> (meneruskan kerja yang baik). 57	
D. Rencana Implementasi .....	58
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	62
A. Kesimpulan .....	62
B. Rekomendasi .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	64
<b>LAMPIRAN</b> .....	66
A.1. Rekapitulasi Data Kuesioner - Harapan Pelanggan	
A.2. Rekapitulasi Data Kuesioner - Kinerja Perusahaan	
A.3. Rekapitulasi Data Kuesioner - Kepentingan Atribut Layanan	
A.4. Rekapitulasi Data Kuesioner - Identifikasi Preferensi terhadap Kualitas Layanan	
B.1. Uji Validitas dan Reliabilitas - Harapan Pelanggan	
B.2. Uji Validitas dan Reliabilitas - Kinerja Perusahaan	
B.3. Uji Validitas dan Reliabilitas - Kepentingan Atribut Layanan	
C.1. Pengolahan Data - Harapan Pelanggan	
C.2. Pengolahan Data - Kinerja Perusahaan	
C.3. Pengolahan Data - Kepentingan Atribut Layanan	
D.1. Lembar Kuesioner	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman:
1.1. Kerangka Analisis .....	4
2.1. <i>Importance – Performance Analysis</i> .....	9
2.2. Tiga Faktor Kepuasan Pelanggan .....	12
2.3. Klasifikasi Atribut-atribut Model Kano .....	13
2.4. <i>Matrix of Satisfaction and Dissatisfaction Level</i> .....	16
4.1. Pangsa Pasar untuk Elevator dan Escalator .....	26
4.2. Alokasi Pasar Elevator dan Escalator .....	27
4.3. Model Pertumbuhan <i>unit service portfolio</i> .....	28
4.4. Grafik Harapan dan Kinerja .....	36
4.5. Diagram $Q = P - E$ .....	36
4.6. Diagram Klasifikasi Kepentingan dengan Konsep IPA.....	38
4.7. Diagram Klasifikasi Kepentingan Implisit dan Eksplisit.....	41
4.8. Diagram Klasifikasi <i>CS Coefficient</i> .....	45

## DAFTAR TABEL

Tabel

Halaman:

2.1.	Empat Karakteristik Utama Pelayanan .....	6
2.2.	Dimensi Servqual .....	7
2.3.	Empat Kuadran IPA .....	10
2.4.	Tiga Kategori Atribut Kepuasan Pelanggan .....	11
2.5.	Enam Kategori Kualitas Kano .....	12
2.6.	Lima Jenis Klasifikasi Penilaian Kuesioner Kano .....	14
2.7.	Klasifikasi Atribut Model Kano .....	15
4.1.	Argumentasi Pemilihan Bisnis <i>after sales service</i> .....	28
4.2.	<i>Customized Maintenance Program</i> .....	29
4.3.	Hasil Uji Validitas .....	31
4.4.	Hasil Uji Reliabilitas .....	32
4.5.	Atribut Pelayanan Dimensi SERVQUAL .....	33
4.6.	Gap atribut dan Dimensi SERVQUAL .....	34
4.7.	Atribut-atribut Kepentingan-Kepuasan .....	36
4.8.a.	IPA – Kuadran Pertama .....	38
4.8.b.	IPA – Kuadran Kedua .....	38
4.8.c.	IPA – Kuadran Ketiga .....	39
4.8.c.	IPA – Kuadran Keempat .....	39
4.9.	Atribut-atribut Kepentingan Implisit dan Eksplisit .....	39
4.10.a.	Kepentingan Eksplisit dan Implisit Tinggi .....	40

4.10.b. Kepentingan Implisit Rendah - Eksplisit Tinggi .....	41
4.10.c. Kepentingan Implisit Rendah dan Eksplisit Rendah .....	41
4.10.d. Kepentingan Implisit Tinggi - Eksplisit Rendah .....	41
4.11. Kategori Atribut-atribut <i>CS-Coefficient</i> .....	42
4.12. <i>Impact of Attributes on Satisfaction or Dissatisfaction</i> .....	43
4.13.a. CS Coefficient – Q1 (HSLD) .....	44
4.13.b. CS Coefficient – Q2 (HSHD) .....	45
4.13.c. CS Coefficient – Q3 (LSLD) .....	45
4.13.d. CS Coefficient – Q4 (LSHD) .....	45
5.1. Tabel Hasil Evaluasi dan Analisis .....	46
5.2. <i>Keep Up with the Good Work</i> .....	47
5.3. <i>Concentrate here</i> .....	49
5.4. <i>Low Priority</i> .....	50
5.5. <i>Possibly Overkill</i> .....	52
5.6.a. Atribut 1 .....	53
5.6.b. Atribut 2 .....	54
5.6.c. Atribut 3 .....	54
5.6.d. Atribut 4 .....	54
5.6.e. Atribut 6 .....	55
5.7a. Atribut 7 .....	55
5.7.b. Atribut 8 .....	56
5.7.c. Atribut 10 .....	56
5.7.d. Atribut 12 .....	56
5.7.e. Atribut 17 .....	56

5.8. Time Schedule Rencana Implementasi .....59

## DAFTAR LAMPIRAN

- A.1. Rekapitulasi Data Kuesioner - Harapan Pelanggan
- A.2. Rekapitulasi Data Kuesioner - Kinerja Perusahaan
- A.3. Rekapitulasi Data Kuesioner - Kepentingan Atribut Layanan
- A.4. Rekapitulasi Data Kuesioner - Identifikasi Preferensi terhadap Kualitas Layanan
- B.1. Uji Validitas dan Reliabilitas - Harapan Pelanggan
- B.2. Uji Validitas dan Reliabilitas - Kinerja Perusahaan
- B.3. Uji Validitas dan Reliabilitas - Kepentingan Atribut Layanan
- C.1. Pengolahan Data - Harapan Pelanggan
- C.2. Pengolahan Data - Kinerja Perusahaan
- C.3. Pengolahan Data - Kepentingan Atribut Layanan
- D.1. Lembar Kuesioner