

## DAFTAR ISI

Judul Dalam .....	i
Pengesahan Tesis .....	ii
Pernyataan Keaslian .....	iii
Pedoman Penggunaan Tesis.....	iv
Kata Pengantar .....	v
<i>Abstract</i> .....	vii
Abstrak .....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Asumsi dan Pembatasan Masalah .....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	7
2.1 Pengertian Kualitas.....	7
2.1.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	15
2.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	19
2.2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	20
2.2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	20
2.3 Jasa Pendidikan .....	23
2.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	24
2.5 Model <i>Kano</i> .....	26

2.5.1 Kelebihan Model <i>Kano</i> .....	28
2.5.2 Kekurangan Model <i>Kano</i> .....	29
2.5.3 Cara Perhitungan dan Analisa menggunakan Model <i>Kano</i> .....	30
2.6 Penelitian Terdahulu.....	30
2.7 <i>State of The Art</i> (SoTA).....	36
2.8 KerangkaPemikiran .....	37
<b>BAB III METODOLOGI.....</b>	<b>38</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	38
3.2 Desain dan Pendekatan Penelitian.....	38
3.3 Data Penelitian .....	39
3.3.1 Definisi Operasional Variabel .....	39
3.3.2 Skala Ukur .....	42
3.3.3 Jenis dan Sumber Data .....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.5 Sumber Data .....	44
3.5.1 Populasi .....	44
3.5.2 Sampel .....	44
3.6 Teknik Analisa Data.....	45
3.6.1 Uji Validitas.....	46
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	47
3.6.3 <i>Importance Performace Analysis</i> (IPA) .....	48
3.6.4 Model <i>Kano</i> .....	52
3.6.5 <i>Kaizen</i> .....	52
3.7 Langkah-LangkahPenelitian.....	55
<b>BAB IV DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>56</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	56
4.1.1 Penelitian Awal.....	56
4.1.2 Penelitian Akhir .....	56

4.2 Pengolahan Data.....	57
4.2.1 Penelitian Awal.....	57
4.2.2 Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	60
4.2.3 Perhitungan <i>Kano</i> .....	75
BAB V PEMBAHASAN .....	88
5.1 Temuan Utama .....	88
5.1.1 Kualitas Layanan SMK.....	88
5.1.2 Layanan SMK Perbankan yang harus diperbaiki .....	89
5.1.3 Rekomendasi Perbaikan Layanan SMK .....	92
5.2 Perbandingan dengan Studi yang Terdahulu.....	99
5.3 Implikasi Pada Industri.....	101
5.4 Keterbatasan Penelitian .....	101
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	103
6.1 Kesimpulan.....	103
6.2 Saran .....	104
DAFTAR PUSTAKA .....	106
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	109

U
N
I
V
E
R
S
I
T
A
  
M
E
R
C
U
B
A
N