

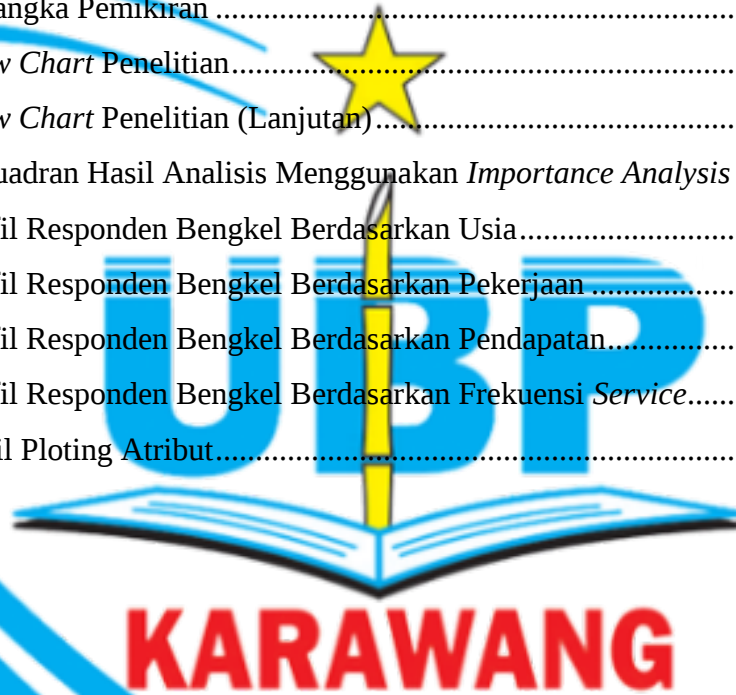
## DAFTAR ISI

|                                                              |      |
|--------------------------------------------------------------|------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....                              | ii   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....                               | iii  |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....                               | iv   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                  | v    |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                         | vi   |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                        | vii  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                      | viii |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                   | x    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                    | xi   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                               | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                     | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                    | 4    |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                  | 4    |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                 | 4    |
| 1.5 Batasan Masalah .....                                    | 5    |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                         | 6    |
| 2.1 Manajemen Kualitas .....                                 | 6    |
| 2.2 Pendekatan Manajemen Kualitas .....                      | 7    |
| 2.3 Tujuan Manajemen Kualitas .....                          | 8    |
| 2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Manajemen Kualitas ..... | 9    |
| 2.5 <i>Total Quality Management</i> .....                    | 10   |
| 2.6 Elemen Penting Dalam TQM .....                           | 13   |
| 2.7 Definisi Kualitas Jasa .....                             | 16   |
| 2.8 Pelanggan Jasa .....                                     | 17   |
| 2.9 Kepuasan Pelanggan .....                                 | 18   |
| 2.10 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....                     | 18   |
| 2.11 Metode Kano .....                                       | 20   |

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.12 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....           | 22 |
| 2.13 Integrasi Metode IPA dan Kano.....                                  | 23 |
| 2.14 Penelitian Terkait .....                                            | 26 |
| 2.15 Kerangka Pemikiran .....                                            | 29 |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....                                   | 31 |
| 3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian .....                                    | 31 |
| 3.2 Prosedur Penelitian.....                                             | 31 |
| 3.3 Jenis Penelitian.....                                                | 32 |
| 3.4 Variabel Penelitian.....                                             | 33 |
| 3.4.1 Variabel Dependen.....                                             | 33 |
| 3.4.2 Variabel Independen .....                                          | 33 |
| 3.5 Pengumpulan Data .....                                               | 34 |
| 3.6 Teknik Pengambilan Sampel.....                                       | 35 |
| 3.7 Instrumen Penelitian.....                                            | 35 |
| 3.6 Teknik Pengolahan Data .....                                         | 36 |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....                                 | 44 |
| 4.1 Hasil Penelitian .....                                               | 42 |
| 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Angket Kuesioner .....                | 47 |
| 4.2.1 Hasil Uji Validitas Angket Kuesioner.....                          | 47 |
| 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Angket Kuesioner.....                       | 67 |
| 4.3 Pengklasifikasian Atribut Berdasarkan Model IPA dan Kano.....        | 72 |
| 4.4 Integrasi Atribut <i>Importance Performance Matrix</i> dan Kano..... | 73 |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....                                  | 85 |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                     | 85 |
| 5.2 Saran.....                                                           | 85 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                                              | 87 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....                                                    | 89 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Gambar 1.1</b> Jumlah Pengunjung <i>Dealer</i> Motor “Cemara Agung” Tahun 2021 .....        | 2  |
| <b>Gambar 1.2</b> Ringkasan Ulasan Pengunjung <i>Dealer</i> .....                              | 3  |
| <b>Gambar 2.1</b> Grafik Diagram Kano .....                                                    | 21 |
| <b>Gambar 2.2</b> 4 Kuadran Hasil Analisis Menggunakan <i>Importance Analysis Matrix</i> ..... | 22 |
| <b>Gambar 2.3</b> Kerangka Pemikiran .....                                                     | 30 |
| <b>Gambar 3.1</b> <i>Flow Chart</i> Penelitian.....                                            | 31 |
| <b>Gambar 3.2</b> <i>Flow Chart</i> Penelitian (Lanjutan).....                                 | 32 |
| <b>Gambar 3.3</b> 4 Kuadran Hasil Analisis Menggunakan <i>Importance Analysis Matrix</i> ..... | 42 |
| <b>Gambar 4.1</b> Profil Responden Bengkel Berdasarkan Usia.....                               | 44 |
| <b>Gambar 4.2</b> Profil Responden Bengkel Berdasarkan Pekerjaan .....                         | 45 |
| <b>Gambar 4.3</b> Profil Responden Bengkel Berdasarkan Pendapatan.....                         | 46 |
| <b>Gambar 4.4</b> Profil Responden Bengkel Berdasarkan Frekuensi <i>Service</i> .....          | 46 |
| <b>Gambar 4.5</b> Hasil Ploting Atribut.....                                                   | 78 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabel 2.1</b> Integrasi Metode IPA dan Kano.....                                            | 24 |
| <b>Tabel 2.2</b> Penelitian Terkait .....                                                      | 26 |
| <b>Tabel 2.3</b> Penelitian Terkait (Lanjutan).....                                            | 27 |
| <b>Tabel 2.4</b> Penelitian Terkait (Lanjutan).....                                            | 28 |
| <b>Tabel 2.5</b> Penelitian Terkait (Lanjutan).....                                            | 29 |
| <b>Tabel 3.1</b> Penentuan Kategori Kano.....                                                  | 38 |
| <b>Tabel 4.1</b> Profil Responden Bengkel Berdasarkan Usia .....                               | 44 |
| <b>Tabel 4.2</b> Profil Responden Bengkel Berdasarkan Pekerjaan .....                          | 45 |
| <b>Tabel 4.3</b> Profil Responden Bengkel Berdasarkan Pendapatan .....                         | 45 |
| <b>Tabel 4.4</b> Profil Responden Bengkel Berdasarkan Frekuensi <i>Service</i> .....           | 46 |
| <b>Tabel 4.5</b> Hasil Uji Validitas Angket Kuesioner Aspek <i>Importance</i> (Manual) .....   | 48 |
| <b>Tabel 4.6</b> Hasil Uji Validitas Angket Kuesioner Aspek <i>Importance</i> (SPSS).....      | 49 |
| <b>Tabel 4.7</b> Hasil Uji Validitas Angket Kuesioner Aspek <i>Importance</i> (Lanjutan) ..... | 50 |
| <b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Validitas Angket Kuesioner Aspek <i>Importance</i> (Lanjutan) ..... | 51 |
| <b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Validitas Angket Kuesioner Aspek <i>Performance</i> (Manual).....   | 53 |
| <b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Validitas Angket Kuesioner Aspek <i>Performance</i> (SPSS) .....   | 54 |
| <b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Validitas Angket Kuesioner Aspek <i>Performance</i> (Lanjutan)...  | 55 |
| <b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Validitas Angket Kuesioner Aspek <i>Performance</i> (Lanjutan)...  | 56 |
| <b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Validitas Angket Kuesioner Aspek Fungsional (Manual).....          | 58 |
| <b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Validitas Angket Kuesioner Aspek Fungsional (SPSS) .....           | 59 |
| <b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Validitas Angket Kuesioner Aspek Fungsional (Lanjutan).....        | 60 |
| <b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Validitas Angket Kuesioner Aspek Fungsional (Lanjutan).....        | 61 |
| <b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Validitas Angket Kuesioner Aspek Disfungsional (Manual) ...        | 63 |
| <b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Validitas Angket Kuesioner Aspek Disfungsional (SPSS) .....        | 64 |
| <b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji Validitas Angket Kuesioner Aspek Disfungsional (Lanjutan).....     | 65 |
| <b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji Validitas Angket Kuesioner Aspek Disfungsional (Lanjutan) .....    | 66 |
| <b>Tabel 4.21</b> Hasil Uji Reliabilitas Angket Kuesioner Aspek <i>Importance</i> (Manual) ... | 67 |

|                                                                                                  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Tabel 4.22</b> Hasil Uji Reliabilitas Angket Kuesioner Aspek <i>Importance</i> (Lanjutan) .68 |  |
| <b>Tabel 4.23</b> Hasil Uji Reliabilitas Angket Kuesioner Aspek <i>Importance</i> (SPSS).....70  |  |
| <b>Tabel 4.24</b> Hasil Uji Reliabilitas Angket Kuesioner <i>Performance</i> (SPSS).....70       |  |
| <b>Tabel 4.25</b> Hasil Uji Reliabilitas Angket Kuesioner Pernyataan Fungsional (SPSS) 70        |  |
| <b>Tabel 4.26</b> Hasil Uji Reliabilitas Angket Kuesioner Pernyataan Disfungsional.....71        |  |
| <b>Tabel 4.27</b> Dimensi dan Atribut Layanan Kualitas .....72                                   |  |
| <b>Tabel 4.28</b> Dimensi dan Atribut Layanan Kualitas (Lanjutan) .....73                        |  |
| <b>Tabel 4.29</b> Hasil Perhitungan Total Nilai Kepentingan .....74                              |  |
| <b>Tabel 4.30</b> Hasil Perhitungan Total Nilai Kepentingan (Lanjutan) .....75                   |  |
| <b>Tabel 4.31</b> Hasil Perhitungan Total Nilai Kinerja.....75                                   |  |
| <b>Tabel 4.32</b> Hasil Perhitungan Total Nilai Kinerja (Lanjutan).....76                        |  |
| <b>Tabel 4.33</b> Hasil Perhitungan Rata-rata Nilai Kepentingan dan Kinerja .....77              |  |
| <b>Tabel 4.34</b> Hasil Perhitungan Rata-rata Nilai Kepentingan dan Kinerja (Lanjutan) .78       |  |
| <b>Tabel 4.35</b> Perhitungan Model Kano .....79                                                 |  |
| <b>Tabel 4.36</b> Integrasi IPA dan Kano .....80                                                 |  |
| <b>Tabel 4.37</b> Integrasi IPA dan Kano (Lanjutan) .....81                                      |  |
| <b>Tabel 4.38</b> Implikasi Manajerial .....83                                                   |  |
| <b>Tabel 4.39</b> Implikasi Manajerial (Lanjutan).....84                                         |  |

