

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>PEDOMAN TUGAS AKHIR</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>AYAT AL – QUR’AN</b> .....	ix
<b>PERUNTUKAN</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xxi
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xxiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	2
I.3 Tujuan Penelitian .....	3
I.4 Pembatasan Masalah .....	3
I.5 Sistematika Penulisan .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
2.1 Manajemen Hubungan Pelanggan.....	5
2.1.1 Sasaran dan Tujuan Manajemen Hubungan Pelanggan .....	5
2.1.2 Pendekatan Implementasi CRM.....	6
2.2 Kualitas Pelayanan .....	6
2.2.1 Dimensi Kualitas Jasa .....	8
2.2.2 Prinsip Kualitas Jasa .....	9
2.2.3 Penilaian Kualitas Jasa.....	10
2.3 Jasa.....	11
2.3.1 Proses Jasa.....	11
2.3.2 Konsep Jasa.....	12
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	12

2.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan .....	13
2.4.2 Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4.3 Definisi Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan.....	16
2.4.4 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.4.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	17
2.5 Mutu Pelayanan.....	18
2.6 Loyalitas Pelanggan .....	20
2.7 Nilai Hubungan Pelanggan .....	21
2.8 Hotel.....	22
2.9 Model KANO.....	23
2.9.1 Keuntungan Mengklafikasikan Keuntungan Pelangagan Dengan Model KANO .....	25
2.9.2 Cara Perhitungan dan analisa menggunakan model Kano .....	26
2.10 Metode CSI .....	29
2.11 Metode Penelitian.....	30
2.11.1 Jenis Penelitian.....	30
2.11.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
2.11.3 Penentuan Jumlah Sampel.....	32
2.11.4 Skala Pengukuran.....	33
2.11.5 Pembuatan Kuesioner .....	34
2.11.6 Uji Validasi .....	35
2.11.7 Uji Realibitias .....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah .....	39
3.2 Uraian Kerangka Pemecahan Masalah.....	41
3.2.1 Studi Pendahuluan .....	41
3.2.2 Identifikasi Masa dan Rumusan Masalah .....	41
3.2.3 Tujuan Penelitian .....	41
3.2.4 Identifikasi Atribut .....	41
3.2.5 Pengumpulan Data .....	42
3.2.6 Pengolahan Data .....	44
3.2.7 Analisis .....	44

3.2.8 Kesimpulan dan Saran .....	45
<b>BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>47</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	47
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	48
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	48
4.2 Pengumpulan Data .....	50
4.2.1 Identifikasi Populasi.....	50
4.2.2 Menentukan Populasi .....	50
4.2.3 Data Hasil Survey .....	50
4.2.4 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner .....	51
4.2.5 Penyebaran Kuesioner Pretest.....	52
4.2.6 Uji Validitas .....	52
4.2.7 Uji Reliabilitas .....	55
4.2.8 Penentuan Jumlah Sampel.....	55
4.3 Pengolahan Data.....	56
4.3.1 Profil Responden.....	56
4.3.2 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Setiap Layanan.....	58
4.3.3 Rekapitulasi Tingkat Kepentingan Setiap Layanan .....	59
4.3.4 Identifikasi Keunggulan dan Kelemahan Atribut Layanan.....	60
4.3.5 Klasifikasi Atribut Berdasarkan Model KANO.....	63
4.3.6 Pengintegrasian Kepuasan Pelayanan dengan Model KANO .....	66
4.3.7 Perhitungan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	69
<b>BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>71</b>
5.1 Analisa Populasi dan Sampel .....	71
5.2 Analisa Umum Pelayanan Hotel XYZ .....	71
5.3 Analisa Kualitas Pelayanan Hotel XYZ .....	71
5.4 Analisa Kepuasan Pelayanan Hotel XYZ Berdasarkan Model KANO .....	72
5.5 Analisa Atribut Pelayanan yang Menjadi Prioritas .....	73
5.6 Analisa Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Metode CSI .....	76
5.7 Perancangan Usulan Perbaikan Atribut Berdasarkan Model KANO .....	77

<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>83</b>
6.1 Kesimpulan .....	83
6.2 Saran.....	87

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung XYZ.....	1
Tabel 2.1 Model Nilai dari Hubungan Pelanggan.....	21
Tabel 2.2 Klasifikasi Hotel .....	23
Tabel 2.3 Keterangan Kuesioner KANO .....	27
Tabel 2.4 Tabel Evaluasi KANO .....	27
Tabel 4.1 Data Atribut yang Dibutuhkan Tamu Hotel.....	51
Tabel 4.2 Rekapitulasi Data Pretest Pelanggan.....	52
Tabel 4.3 Perhitungan Korelasi $r$ Persepsi Pelanggan .....	53
Tabel 4.4 Rekapitulasi Uji Validasi .....	54
Tabel 4.5 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan .....	59
Tabel 4.6 Rekapitulasi Tingkat Kepentingan.....	60
Tabel 4.7 Identifikasi Keunggulan dan Kelemahan.....	61
Tabel 4.8 Contoh Butir Pertanyaan Model KANO.....	63
Tabel 4.9 Tabel Evaluasi KANO .....	64
Tabel 4.10 Rekapitulasi Tabel Evaluasi KANO .....	64
Tabel 4.11 Pemetaan Kategori KANO.....	64
Tabel 4.12 Hasil Kategori KANO.....	65
Tabel 4.13 Integrasi Kepuasan Peyanan Model KANO .....	66
Tabel 4.14 Rekapitulasi Perhitungan CSI.....	69
Tabel 5.1 Atribut Yang Harus Ditingkatkan.....	72
Tabel 5.2 Prioritas Atribut Keunggulan.....	73
Tabel 5.3 Prioritas Atribut Kelemahan .....	75



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Jasa.....	11
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	13
Gambar 2.3 Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan.....	14
Gambar 2.4 Faktor – Faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan.....	15
Gambar 2.5 Model Mutu Jasa .....	19
Gambar 2.6 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	20
Gambar 2.7 Model KANO.....	25
Gambar 2.8 Kerangka Intergrasi Model KANO.....	26
Gambar 3.1 Flowchart Kerangka Pemecahan Masalah .....	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	48
Gambar 4.2 Klasifikasi Jenis Kelamin.....	56
Gambar 4.3 Klasifikasi Usia .....	57
Gambar 4.4 Klasifikasi Pekerjaan.....	57
Gambar 4.5 Klasifikasi Alasan Menginap .....	58
Gambar 5.1 Integrasi Model KANO Hotel XYZ.....	73





## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A. Survey Kepuasan Pelanggan.....	91
LAMPIRAN B. Data Kuesioner Pretest Tingkat Kepuasan.....	93
LAMPIRAN C. Tabel r untuk $df = 1 - 30$ .....	95
LAMPIRAN D. Hasil Uji Validitas SPSS 17.0.....	96
LAMPIRAN E. Hasil Uji Reliability SPSS 17.0.....	97
LAMPIRAN F. Tabel Data Responden Hotel XYZ.....	98
LAMPIRAN G. Data Kuesioner Sesungguhnya Tingkat Kepuasan.....	99
LAMPIRAN H. Data Kuesioner Sesungguhnya Tingkat Kepentingan.....	102
LAMPIRAN I. Data Primer KANO (Fungsional).....	105
LAMPIRAN J. Data Primer KANO (Disfungsional).....	108
LAMPIRAN K. Hasil Pengklasifikasian Model KANO.....	111
LAMPIRAN L. Bukti Surat Penelitian.....	114



## DAFTAR SINGKATAN

<b>Singkatan</b>	<b>Nama</b>	<b>Pemakaian Pertama Kali pada Halaman</b>
CSI	Customer Satisfaction Index	44
SPSS	Software Statistical Social Science	54

