

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                             |             |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>                       | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>   | <b>ii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                             | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                   | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT.....</b>                                   | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                 | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                              | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                              | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                              | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                            | <b>xiV</b>  |
| <br><b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b>                         |             |
| 1.1 Latar Belakang .....                               | 1           |
| 1.2 Rumusan Permasalahan .....                         | 7           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                            | 7           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                           | 7           |
| 1.5 Sistematika Skripsi.....                           | 8           |
| <br><b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>                      |             |
| 2.1 Landasan Teori.....                                | 1           |
| 2.1.1 Definisi Kualitas .....                          | 7           |
| 2.1.2 Jasa .....                                       | 7           |
| 2.1.2.1 klasifikasi Layanan .....                      | 7           |
| 2.1.3 <i>Service Quality</i> .....                     | 8           |
| 2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....                          | 8           |
| 2.1.5 Perbaikan Kualitas.....                          | 8           |
| 2.1.6 Model Kano .....                                 | 8           |
| 2.1.6.1 langkah-langkah Pengkategorian Model Kano..... | 8           |

|  |   |
|--|---|
| 2.1.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> ..... | 8 |
| 2.1.8 <i>Cause and Effect Diagram</i> .....              | 8 |
| 2.2 Penelitian sebelumnya .....                          | 8 |
| 2.3 Kerangka Berpikir.....                               | 8 |

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

|  |    |
|--|----|
| 3.1 Pendekatan Penelitian .....                | 66 |
| 3.2 Identifikasi Variabel.....                 | 66 |
| 3.3 Definisi Operasional .....                 | 66 |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data.....                 | 68 |
| 3.5 Prosedur Penentuan Sampel.....             | 66 |
| 3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....             | 66 |
| 3.7 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur ..... | 66 |
| 3.7.1 Validitas Alat Ukur.....                 | 66 |
| 3.7.2 Reliabilitas Alat Ukur.....              | 66 |
| 3.8 Tahapan Penelitian .....                   | 66 |
| 3.9 Teknik Analisis .....                      | 66 |

### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| 4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....              | 88 |
| 4.1.1 Kelompok Saham LQ45 .....                   | 88 |
| 4.1.2 Statistika Deskriptif Objek Penelitian..... | 89 |
| 4.2 Analisis Data... ..                           | 91 |
| 4.2.1 Multifraktalitas .....                      | 91 |
| 4.2.2 Model ARIMA .....                           | 93 |
| 4.2.2.1 Uji Stasioneritas Data .....              | 94 |
| 4.2.2.2 Identifikasi Model.....                   | 97 |
| 4.2.2.3 Estimasi.....                             | 99 |

|                                      |            |
|--------------------------------------|------------|
| 4.2.2.4 Diagnostic Checking.....     | 99         |
| 4.2.2.5 Peramalan.....               | 101        |
| 4.2.3 Jaringan Syaraf Tiruan.....    | 102        |
| 4.3 Pembahasan .....                 | 106        |
| 4.3.1 Multifraktalitas.....          | 106        |
| 4.3.2 ARIMA .....                    | 107        |
| 4.3.3 Jaringan Syaraf Tiruan.....    | 108        |
| 4.3.4 Komparasi Hasil Peramalan..... | 108        |
| <b>Bab V PENUTUP</b>                 |            |
| 5.1 Kesimpulan.....                  | 109        |
| 5.2 Saran .....                      | 110        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>          | <b>111</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>        | <b>113</b> |

## DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1 Pertanyaan Fungsional dan Disfungsional dalam Kuisisioner Kano
- Tabel 2.2 Evaluasi Kategori Kano
- Tabel 2.3 Pertanyaan Penelitian
- Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin
- Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
- Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Kuliah
- Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin
- Tabel 4.6 Hasil Uji validitas Importance dan Performance Kulaitas Layanan  
Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga
- Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kano Kualiatas layanan Perpustakaan Kampus B Universitas  
Airlangga
- Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas
- Tabel 4.9 Hasil Pengolahan Kuisisioner IPA
- Tabel 4.10 hasil Kuisisioner Kano
- Tabel 4.11 Integrasi Kualitas Pelayanan Model IPA Kano
- Tabel 4.12 Usulan Perbaikan Atas Permasalahan Atribut Fasilitas Layanan Wifi dan  
Internet yang Cepat
- Tabel 4.13 Usulan Perbaikan Atas Permasalahan Atribut Petugas yang Bersikap Ramah,  
Sopan, Tertib, dan Rapi dalam Melayani Pengunjung
- Tabel 4.14 Usulan Perbaikan Atas Permasalahan Atribut Tersedianya fasilitas Toilet yang  
Bersih

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 grafik Kebutuhan Model kano

Gambar 2.2 Grafik Model Importance Perfo

Gambar 2.3 Gambaran Umum Cuase and Effect Diagram

Gambar 2.4 Kerangka Berpikir

Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

Gambar 4.1 Grafik IPA

Gambar 4.2 Kategori Kano

Gambar 4.3 Pengkategorian Model Kano

Gambar 4.4 Integrasi Model IPA KAno

Gambar 4.5 Cause and Effect Diagram Fasilitas Layanan Wifi dan Internet yang Cepat

Gambar 4.6 Cause and Effect Diagram Atribut Petugas yang Bersikap Ramah, Sopan, Tertib, dan Rapi dalam Melayani Pengunjung

Gambar 4.7 Cause and Effect Diagram Atribut Tersedianya fasilitas Toilet yang Bersih

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisiener IPA

Lampiran 2 Kuisiener kano

Lampiran 3 Hasil Kuisiener Imprortance

Lampiran 4 Hasil Kuisiener Performance

Lampiran 5 Hasil Kuisiener Kano

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisiener Tingkat Importance

Lampiran 7 Hasil Uji validitas dan Reliabilitas Kuisiener Tingkat Performance

Lampiran 8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisiener Fungsional Model Kano

Lampiran 9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisiener Disfungsional Model Kano

Lampiran 10 Wawancara Penelitian

