

**DAFTAR ISI**

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| LEMBAR JUDUL .....                          | i              |
| LEMBAR PERNYATAAN .....                     | ii             |
| LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI .....      | iii            |
| LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI .....     | iv             |
| SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS ..... | v              |
| KATA PENGANTAR .....                        | vi             |
| ABSTRAK .....                               | vii            |
| ABSTRACT .....                              | viii           |
| DAFTAR ISI .....                            | ix             |
| DAFTAR TABEL .....                          | xi             |
| DAFTAR GAMBAR .....                         | xii            |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                       | xiii           |
| BAB I PENDAHULUAN .....                     | 1              |
| 1.1 Latar Belakang .....                    | 1              |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                   | 5              |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                 | 5              |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                | 6              |
| 1.5 Batasan Masalah .....                   | 6              |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....               | 7              |
| 2.1 Stasiun Surabaya Gubeng .....           | 7              |
| 2.2 Kepuasan Pelanggan .....                | 8              |
| 2.3 Kualitas Pelayanan .....                | 9              |
| 2.4 Teknik Sampling .....                   | 10             |
| 2.5 Statistika Deskriptif .....             | 12             |
| 2.6 Uji Validitas .....                     | 13             |
| 2.7 Uji Reliabilitas .....                  | 14             |

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| 2.8 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....                     | 15             |
| 2.9 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....                 | 17             |
| 2.10 Metode Kano .....   | 20             |
| 2.11 Integrasi IPA dengan Metode Kano .....                            | 22             |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....                                 | <b>24</b>      |
| 3.1 Data dan Sumber Data .....   | 24             |
| 3.2 Teknik Pengumpulan Data .....                                      | 24             |
| 3.3 Variabel Penelitian .....  | 24             |
| 3.3.1 Variabel Demografi .....   | 25             |
| 3.3.2 Variabel Kepuasan Pengguna Jasa PT.KAI .....                     | 26             |
| 3.4 Langkah- Langkah Analisis Data .....                               | 27             |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....                               | <b>32</b>      |
| 4.1 Uji Validitas .....  | 32             |
| 4.2 Uji Reliabilitas .....   | 37             |
| 4.3 Karakteristik Pengguna Jasa PT.KAI di Stasiun Surabaya Gubeng .... | 38             |
| 4.4 Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....            | 42             |
| 4.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....                 | 45             |
| 4.6 Analisis Metode Kano .....   | 53             |
| 4.7 Integrasi <i>Importance Performance Analysis</i> dengan Kano ..... | 55             |
| <b>BAB V PENUTUP</b> .....   | <b>60</b>      |
| 5.1 Kesimpulan .....   | 60             |
| 5.2 Saran .....  | 62             |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....  | <b>63</b>      |

## DAFTAR TABEL

| Nomor | Judul Tabel   | Halaman |
|-------|---|---------|
| 2.1   | Tingkat Reliabilitas Nilai Alpha                    | 15      |
| 2.2   | Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>   | 17      |
| 2.3   | Evaluasi Metode Kano                                | 21      |
| 2.4   | Integrasi IPA-Kano                                  | 22      |
| 3.1   | Variabel Demografi                                  | 25      |
| 3.2   | Skor Penilaian                                      | 26      |
| 3.3   | Variabel Kepuasan                                   | 26      |
| 3.4   | Nilai Kuesioner ke Nilai Metode Kano                | 29      |
| 4.1   | Uji Validitas pada Dimensi Tampilan Fisik ( $X_1$ ) | 33      |
| 4.2   | Uji Validitas pada Dimensi Keandalan ( $X_2$ )      | 34      |
| 4.3   | Uji Validitas pada Daya Tanggap ( $X_3$ )           | 35      |
| 4.4   | Uji Validitas pada Dimensi Jaminan ( $X_4$ )        | 36      |
| 4.5   | Uji Validitas pada Dimensi Empati ( $X_5$ )         | 36      |
| 4.6   | Uji Reliabilitas                                    | 37      |
| 4.7   | Hasil <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)      | 43      |
| 4.8   | Posisi Variabel-variabel Dimensi Tampilan Fisik     | 46      |
| 4.9   | Posisi variabel-variabel Dimensi Keandalan          | 48      |
| 4.10  | Posisi Variabel-variabel Dimensi Daya Tanggap       | 49      |
| 4.11  | Posisi Variabel-variabel Dimensi Jaminan            | 51      |
| 4.12  | Posisi Variabel-variabel Dimensi Empati             | 52      |
| 4.13  | Perhitungan Metode Kano Dimensi Tampilan Fisik      | 53      |
| 4.14  | Perhitungan Metode Kano Dimensi Keandalan           | 54      |
| 4.15  | Perhitungan Metode Kano Dimensi Daya Tanggap        | 54      |
| 4.16  | Perhitungan Metode Kano Dimensi Jaminan             | 55      |
| 4.17  | Perhitungan Metode Kano Dimensi Empati              | 55      |
| 4.18  | Integrasi IPA- Kano                                 | 56      |

**DAFTAR GAMBAR**

| <b>Nomor</b> | <b>Judul Gambar</b>  | <b>Halaman</b> |
|--------------|--|----------------|
| 2.1          | Pembagian Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>     | 19             |
| 3.1          | Flow Chart Analisis Data                                     | 30             |
| 3.2          | Flow Chart Analisis Data (Lanjutan 1)                        | 30             |
| 3.3          | Flow Chart Analisis Data (Lanjutan 2)                        | 31             |
| 4.1          | Domisili Pengguna Jasa PT.KAI                                | 38             |
| 4.2          | Intensitas Penggunaan jasa PT.KAI di Stasiun Surabaya Gubeng | 39             |
| 4.3          | Jenis Kelamin Pengguna Jasa PT.KAI                           | 39             |
| 4.4          | Usia Pengguna Jasa PT.KAI                                    | 40             |
| 4.5          | Jenis Kereta yang Digunakan Pengguna Jasa                    | 40             |
| 4.6          | Tujuan Perjalanan Pengguna Jasa PT.KAI                       | 41             |
| 4.7          | Jenis Pekerjaan Pengguna Jasa PT.KAI                         | 41             |
| 4.8          | Tingkat Penghasilan (Perbulan) Pengguna Jasa PT.KAI          | 42             |
| 4.9          | Hasil IPA Lima Dimensi                                       | 45             |
| 4.10         | Hasil IPA Dimensi Tampilan Fisik                             | 46             |
| 4.11         | Hasil IPA Dimensi Keandalan                                  | 47             |
| 4.12         | Hasil IPA Dimensi Daya Tanggap                               | 49             |
| 4.13         | Hasil IPA Dimensi Jaminan                                    | 50             |
| 4.14         | Hasil IPA Dimensi Empati                                     | 52             |

**DAFTAR LAMPIRAN**

| <b>Nomor</b> | <b>Judul</b>                                      |
|--------------|---|
| 1            | Kuesioner Penelitian                              |
| 2            | Data Penelitian Variabel Demografis               |
| 3            | Data Kenyataan                                    |
| 4            | Data Harapan                                      |
| 5            | Data Fungsional                                   |
| 6            | Data Disfungsional                                |
| 7            | Uji Validitas                                     |
| 8            | Uji Reliabilitas                                  |
| 9            | <i>Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)</i> |
| 10           | <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>      |
| 11           | Data Kategori Kano                                |
| 12           | Analisis Kano                                     |
| 13           | Integrasi IPA-Kano                                |