DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
HALAMAN PERSETUJUAN i
HALAMAN PENGESAHAN ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL viii
DAFTAR GAMBAR ix
BAB 1 PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Perumusan Masalah 3
1.3. Tujuan Penelitian 3
1.4. Batasan Masalah 3
1.5. Manfaat Penelitian 4
1.6. Sistematika Penulisan 4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA
2.1. Definisi Kualitas 6
2.2. Pengertian Jasa 7
2.3. Metode KANO 9
2.3.1. Keuntungan mengklasifikasikan kinerja karyawan dgn model kano..... 12
2.3.2. Cara perhitungan&analisa menggunakan model kano 13
2.4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 14
2.4.1. Uji Validitas 14
2.4.2. Uji Reliabilitas 17
BAB 3 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN
3.1. Gambaran umum PT. PLN Persero UPJ Sampang..... 19
3.2. Prosedur Pasang Baru dan Tambah Daya 22
3.2.1. Prosedur Pasang Baru 22

3.2.2. Prosedur Tambah Daya 23
3.3. Pemutusan Aliran Listrik 24
3.3.1. Keterlambatan membayar rekening listrik 24
3.3.2. Pemutusan Listrik 25
BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN
4.1. Lokasi Penelitian 26
4.2. *Flowchart* Metodologi Penelitian 26
BAB 5 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA
5.1. Pengumpulan Data 32
5.2. Pengolahan Data 33
BAB 6 ANALISA DAN INTERPRETASI DATA
6.1. Uji Validitas 40
6.2. Uji Reliabilitas 44
6.3. Klasifikasi Atribut Berdasarkan Model Kano 45
BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN
7.1. Kesimpulan 48
7.2. Saran 50

DAFTAR PUSTAKA x
DAFTAR LAMPIRAN xii

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Evaluasi Kano 13
Tabel 3.1. Sejarah PLN 19
Tabel 5.1. Uji Validitas I..... 34
Tabel 5.2. Uji ValoditasII..... 35
Tabel 5.3. Uji Reliability..... 36
Tabel 5.4. Evaluasi Kano..... 37
Tabel 5.5. Pemetaan Kategori Kano Tiap Atribut..... 39
Tabel 6.1. Uji Validitas I..... 41
Tabel 6.2. Hasil Uji Validitas I..... 42
Tabel 6.3. Uji Validitas II..... 43
Tabel 6.4. Hasil Uji Validitas II..... 44
Tabel 6.5. Uji Reliability..... 45
Tabel 6.6. Pemetaan Kategori Kano Tiap Atribut..... 45
Tabel 6.7. Hasil Kategori Kano..... 46
Tabel 6.8. Pengintegrasian Dengan Kategori Kano..... 47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Integrasi Model Kano 14
Gambar 4.1. *Flowchart* Metodologi Penelitian 31