

**MENENTUKAN ATRIBUT LAYANAN BENGKEL NASMOCO DEMAK UNTUK  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE KANO**

Skripsi disusun untuk memenuhi syarat  
mencapai gelar Kesarjanaan Teknik pada  
Program Studi Teknik Industri  
Jenjang Progam Strata-1



Diajukan oleh :

**ANWAR AZHARI UTAMA PUTRA**

**17.04.61.0002**

**FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK)**

**SEMARANG**

**2020**

## PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN SKRIPSI

Saya, Anwar Azhari Utama Putra dengan ini menyatakan bahwa Laporan Skripsi yang berjudul :

### **MENENTUKAN ATRIBUT LAYANAN BENGKEL NASMOCO DEMAK UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE KANO**

Adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah sebagian atau sepenuhnya atas nama saya atau pihak lain.



(ANWAR AZHARI UTAMA PUTRA)


NIM : 17.04.61.0002

Disetujui oleh pembimbing

Kami setuju laporan tersebut diajukan untuk Ujian Skripsi

Semarang, 29 Januari 2020

Pembimbing



Eddi Indro Asmoro, S.T., M.T..


NIDN : 0028047401

## HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan tim dosen penguji Skripsi Program Studi S-1 Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang dan diterima sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Jenjang Program Strata 1 Program Studi Teknik Industri.

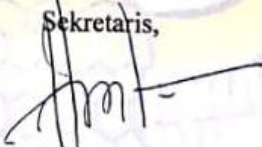
Semarang, 26 Februari 2020

Ketua,

  
( Antoni Yohanes, S.T., M.T. )


NIDN. 0617067502

Sekretaris,

  
( Ir. Enty Nurhayati, S.T., M.T., IPM )

NIDN. 0620067401

Anggota,

  
( Eddi Indro Asmoro, S.T., M.T., )

NIDN. 0028047401

Mengetahui

**UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK) SEMARANG**

Fakultas Teknik

Dekan



( Dr. Dra. He Yuma M. MSI )

NIDN. 0603036501

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan segala keterbatasan pengetahuan dan kemampuan.

Skripsi ini disusun dan diajukan guna melengkapi salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk mencapai derajat sarjana S-1 pada Program Studi Teknik Industri Universitas Stikubank.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Eddi Indro Asmoro, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah dengan penuh perhatian memberikan pengetahuan, bimbingan, nasehat dan pengarahan yang begitu besar.
2. Fadlan Zayn Yusuf Albar, buah hati yang selalu menjadi penyemangat dalam menjalani setiap langkah kehidupan.
3. Bapak Mundakir dan Bu Tuti, orang tua yang selalu membimbing anak yang soleh ini.
4. Bpk Adit, Bpk Benny, Mas Rubi dan pejabat-pejabat PT. New Ratna Motor dan Nasmoco Demak yang membantu dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Ibu Dosen dan teman-teman Teknik Industri Unisbank yang selalu membawa keceriaan dalam kuliah maupun di luar kuliah.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam materi maupun penyajian tesis ini maka pengembangan dan penyempurnaan skripsi ini akan sangat berguna bagi kita semua.

Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua terutama untuk perencanaan kebijakan jangka panjang suatu perusahaan.

Semarang, 30 September 2019



Anwar Azhari Utama Putra

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	I
HALAMAN PERSETUJUAN .....	II
HALAMAN PENGESAHAN .....	III
KATA PENGANTAR .....	IV
DAFTAR ISI .....	V
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Lingkup Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	6
2.2 Kualitas .....	8
2.3 Jasa.....	9
2.4 Kualitas Pelayanan Jasa .....	10
2.5 Model Kano.....	11
2.6 Quality Improvement Index .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian .....	20
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	21
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.4 Teknik Pembahasan .....	21
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>	
4.1 Pengumpulan Data.....	23
4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	25

4.2.1 Data Identitas Responden.....	25
4.2.2 Jenis Kelamin Responden.....	25
4.2.3 Usia Responden .....	26
4.2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	26
4.3 Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	28
4.3.1 Penentuan Jumlah Sampling .....	28
4.3.2 Uji Normalitas dan Uji Homogenitas.....	29
4.3.3 Model Kano .....	30
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Penilaian Model Kano .....	34
5.2 Analisis Hasil Kategori Kano.....	34
5.3 Analisis dengan Customer Satisfaction Coefficient Model Kano .....	37
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Simpulan .....	45
6.2 Saran .....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>49</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 2.1 EVALUASI MODEL KANO .....	14
TABEL 2.2 TABULATION OF SURVEYS .....	17
TABEL 2.3 KARAKTERISTIK NILAI EOS.....	18
TABEL 4.1 JENIS KELAMIN RESPONDEN.....	25
TABEL 4.2 USIA RESPONDEN.....	26
TABEL 4.3 KUESIONER .....	26
TABEL 4.4 HASIL UJI VALIDITAS .....	27
TABEL 4.5 ITEM-TOTAL STATISTIC 1 .....	28
TABEL 4.6 PENELITIAN 10 HARI.....	29
TABEL 4.7 ITEM-TOTAL STATISTIC 2 .....	29
TABEL 4.8 HASIL REKAPITULASI PENYEBARAN KUESIONER.....	31
TABEL 4.9 KANO MATRIK.....	32
TABEL 4.10 REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN MODEL KANO.....	32
TABEL 4.11 REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN MODEL KANO.....	32
TABEL 5.1 PENILAIAN MODEL KANO .....	34
TABEL 5.2 ATRIBUT-ATRIBUT LAYANAN KATEGORI <i>MUST BE</i> .....	35
TABEL 5.3 REKAPITULASI NILAI <i>EOS</i> DAN <i>EOD</i> .....	38

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GAMBAR 2.1 KURVA KANO MODEL .....	12
GAMBAR 2.2 PLOT DASAR GRAFIK FUNGSIONAL DAN DISFUNGSIONAL .....	15
GAMBAR 2.3 PLOT RATA-RATA FUNGSIONAL DAN DISFUNGSIONAL .....	16
GAMBAR 2.4 MEMPOSISIKAN ATRIBUT .....	17
GAMBAR 2.5 QUALITY IMPROVEMENT INDEX .....	19
GAMBAR 3.1 DIAGRAM ALIR PENELITIAN .....	20
GAMBAR 4.1 NILAI CS NASMOCO DEMAK 2018.....	24
GAMBAR 4.2 GRAFIK KEPUASAN KANO.....	33
GAMBAR 5.1 GRAFIK KEPUASAN KANO.....	40
GAMBAR 5.2 GRAFIK QUALITY IMPROVEMENT INDEX .....	41



## **DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
LAMPIRAN SURAT PERNYATAAN.....	49
LAMPIRAN DAFTAR REVISI .....	50
LAMPIRAN LEMBAR BIMBINGAN .....	51
LAMPIRAN KUESIONER .....	52