Daftar Isi

Lembar Pengesahan i

Lembar Pernyataan ii

Abstrak iii

Kata Pengantar iv

Daftar Isi vi

Daftar Gambar ix

Daftar Tabel x

Bab 1 Pendahuluan 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 2

1.3 Tujuan Penelitian 2

1.4 Pembatasan Masalah 3

1.5 Sistematika Penulisan 3

Bab 2 Tinjauan Pustaka 5

2.1 Pengertian Pelanggan 5

2.2 Kepuasan Pelanggan 6

2.2.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan 7

2.2.2 Pentingnya Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan 9

2.2.3 Pengembangan dan Penggunaan Kuesioner Kepuasan Pelanggan 10

2.2.4 Menilai Persepsi dan Sikap Pelanggan 11

2.2.5 Pembentukan Kuesioner Kepuasan Pelanggan 12

2.2.6 Penentuan Sampel 13

2.2.7 Uji Validitas dan Realibilitas 13

2.3 Definisi dan Jenis Kualitas 13

2.4 Model Kano 15

2.4.1 Kuesioner Model Kano 17

2.4.2 Langkah Pengolahan Kano..... 19
2.4.3 *Customer Satisfaction Index* 21
2.5 *Root Cause Analysis*..... 21

Bab 3 Kerangka Pemecahan Masalah..... 22
3.1 *Flow Chart* Pemecahan Masalah..... 22
3.2 Langkah-langkah Pemecahan Masalah..... 23

Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data..... 29
4.1 Profil Perusahaan..... 29
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan PDAM TIRTAWENING..... 29
4.1.2 Visi dan Misi PDAM TIRTAWENING Kota Bandung..... 29
4.1.3 Logo PDAM TIRTAWENING Kota Bandung..... 30
4.1.4 Struktur Organisasi Area Pelayanan Bagian Wilayah Barat 1..... 32
4.2 Penyusunan Kuesioner..... 34
4.3 Pengumpulan Data..... 34
4.4. Pengolahan Data..... 39
4.4.1. *Evaluation Table model Kano*..... 39
4.4.2 *Tabulation Of Survey*..... 42
4.4.3. Memposisikan Atribut..... 44
4.4.4 *Customer Satisfaction Index*..... 46

Bab 5 Analisis.....48
5.1 Analisis.....48
5.2 *Root Cause Analysis*.....48
5.2.1 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 1.....48
5.2.2 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 2.....50
5.2.3 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 3.....51
5.2.4 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 4.....52
5.2.5 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 5..... 53
5.2.6 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 6..... 54

5.2.7 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 7..... 55
5.2.8 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 8..... 56
5.2.9 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 9.....57
5.2.10 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 10.....58
5.2.11 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 11.....59
5.2.12 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 12.....60
5.2.13 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 13.....61
5.2.14 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 14.....62

Bab 6 Kesimpulan dan Saran..... 63
6.1 Kesimpulan..... 63
6.2 Saran..... 65

Daftar Pustaka..... 66