IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
IPB University
Perpustakaan IPB Univer

ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA PERUSAHAAN JASA PENGENDALIAN HAMA MELALUI INTEGRASI MODEL KANO, MODEL MARKOV, DAN *PUSH-PULL-MOORING* DI PT XYZ

RANGGA GARNAMA

PROGRAM MAGISTER ILMU MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026

@Hak cipta milik IPB University

IPB Universit

IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB Univer

IPB University
Bogor Indonesia

PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul "Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Pada Perusahaan Jasa Pengendalian Hama Melalui Integrasi Model Kano, Model Markov dan *Push-Pull-Mooring* di PT XYZ" adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2026

Rangga Garnama
H2501231063

@Hak cipta milik IPB University
IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
Perpustakaan IPB Univer

@Hak cipta milik IPB University

IPB Universit

IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB Univer

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
Perpustakaan IPB Univer
IPB Universit

RINGKASAN

RANGGA GARNAMA. Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Pada Perusahaan Jasa Pengendalian Hama Melalui Integrasi Model Kano, Model Markov, dan *Push-Pull-Mooring* di PT XYZ. Dibimbing oleh EKO RUDDY CAHYADI dan ALIM SETIAWAN SLAMET.

Persaingan dalam industri jasa pengendalian hama menuntut perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan sekaligus mempertahankan pelanggan agar tetap kompetitif. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang mampu menjelaskan hubungan antara kualitas layanan, perilaku pelanggan, dan retensi pelanggan secara komprehensif. Penelitian ini bertujuan menganalisis atribut kualitas layanan menggunakan Model Kano, faktor-faktor yang memengaruhi *switching intention* menggunakan kerangka *Push–Pull–Mooring* (PPM), serta memprediksi retensi pelanggan dan pangsa pasar menggunakan Model Markov. Ketiga model tersebut kemudian diintegrasikan untuk menyusun strategi peningkatan kualitas layanan dan retensi pelanggan pada PT XYZ. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap 385 pelanggan PT XYZ yang telah menggunakan layanan perusahaan selama minimal satu tahun. Analisis dilakukan menggunakan Model Kano, kerangka *Push–Pull–Mooring*, dan Model Markov.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut kualitas layanan PT XYZ terdiri atas 21 atribut *Must-Be*, 11 atribut *One-Dimensional*, dan 14 atribut *Attractive*. Analisis *Push–Pull–Mooring* menunjukkan push effect berada pada kategori rendah, *pull effect* pada kategori sedang, sedangkan *mooring effect* merupakan faktor yang paling dominan sehingga tingkat *switching intention* relatif rendah. Sementara itu, Model Markov menunjukkan bahwa PT XYZ memiliki probabilitas retensi pelanggan sebesar 71% dan diproyeksikan mempertahankan pangsa pasar sebesar 41,5% pada kondisi *steady state*.

Integrasi ketiga model menunjukkan bahwa pemenuhan atribut *Must-Be* menekan *push effect*, peningkatan atribut *One-Dimensional* membatasi *pull effect*, sedangkan pengembangan atribut *Attractive* memperkuat *mooring effect* melalui peningkatan kepercayaan dan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan dasar pelanggan, tetapi juga pada penciptaan nilai tambah untuk memperkuat retensi pelanggan dan mempertahankan daya saing perusahaan.

Penelitian ini memberikan kontribusi akademik melalui integrasi Model Kano, *Push–Pull–Mooring*, dan Model Markov dalam menjelaskan hubungan antara kualitas layanan, perilaku pelanggan, dan retensi pelanggan. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi perusahaan jasa pengendalian hama dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan dan retensi pelanggan secara berkelanjutan.

Kata kunci: kualitas layanan, Model Kano, Model Markov, Push–Pull–Mooring, retensi pelanggan, *switching intention*.

@Hak cipta milik IPB University

IPB Universit

IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB Univer

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
IPB University
Perpustakaan IPB Univer

SUMMARY

RANGGA GARNAMA. Analysis of Service Quality Improvement in a Pest Control Service Company through the Integration of the Kano Model, Markov Model, and Push–Pull–Mooring at PT XYZ. Supervised by EKO RUDDY CAHYADI dan ALIM SETIAWAN SLAMET.

Increasing competition in the pest control service industry requires companies to improve service quality while maintaining customer retention to remain competitive. Therefore, a comprehensive approach is needed to explain the relationship between service quality, customer behavior, and customer retention. This study aims to analyze service quality attributes using the Kano Model, examine the factors influencing customers' switching intention using the Push–Pull–Mooring (PPM) framework, and predict customer retention and market share using the Markov Model. Furthermore, the three models are integrated to develop service quality improvement and customer retention strategies for PT XYZ. This study employed a quantitative approach using a survey of 385 customers who had used PT XYZ's services for at least one year. The Kano Model was used to classify service quality attributes, the Push–Pull–Mooring framework was applied to analyze the factors influencing switching intention, and the Markov Model was employed to predict customer retention probability and market share under steady-state conditions.

The results identified 21 Must-Be, 11 One-Dimensional, and 14 Attractive service quality attributes. The Push–Pull–Mooring analysis revealed a low push effect, a moderate pull effect, and a high mooring effect, indicating a relatively low level of customer switching intention. Meanwhile, the Markov Model showed that PT XYZ has a 71% customer retention probability and is projected to maintain a 41.5% market share under steady-state conditions.

The integration of the three models demonstrates that fulfilling Must-Be attributes reduces the push effect, improving One-Dimensional attributes limits the pull effect, and enhancing Attractive attributes strengthens the mooring effect by fostering customer trust and long-term relationships. These findings indicate that service quality improvement should focus not only on meeting customers' basic expectations but also on creating value-added services that enhance customer retention and sustain the company's competitive advantage.

This study contributes to the academic literature by integrating the Kano Model, the Push–Pull–Mooring framework, and the Markov Model to explain the relationship between service quality attributes, customer behavior, and customer retention. Practically, the findings provide a strategic basis for pest control service companies to improve service quality, strengthen customer retention, and maintain long-term competitive advantage.

Keywords: customer retention, Kano Model, Markov Model, Push–Pull–Mooring, service quality, switching intention.

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
IPB University
Perpustakaan IPB Univer

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB

IPB University
Bogor Indonesia

ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA PERUSAHAAN JASA PENGENDALIAN HAMA MELALUI INTEGRASI MODEL KANO, MODEL MARKOV, DAN *PUSH-PULL-MOORING EFFECT* DI PT XYZ

RANGGA GARNAMA

Tesis
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister pada
Program Studi Ilmu Manajemen

PROGRAM MAGISTER ILMU MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026

@Hak cipta milik IPB University
IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
Perpustakaan IPB Univer

IPB University
Bogor Indonesia

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Tesis:
1. Dr. rer. pol. Heti Mulyati S.TP, MT
2. Dr. Furqon Syarief Hidayatulloh S.Ag., M.Pd.I.

IPB University

Perpustakaan IPB Univer

Judul Tesis : Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Pada Perusahaan Jasa Pengendalian Hama Melalui Integrasi Model Kano, Model Markov, dan *Push-Pull-Mooring* di PT XYZ
Nama : Rangga Garnama
NIM : H2501231063

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M.

Pembimbing 2:
Dr. Alim Setiawan Slamet, S.T.P., M.Si.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi Ilmu Manajemen:
Dr. Furqon Syarief Hidayatulloh, S.Ag., M.Pd.I.
NIP: 197703122005011003

Dekan Fakultas Ekonomi dan Manajemen:
Prof. Dr. Irfan Syauqi Beik, S.P., M.Sc.Ec.
NIP 197904222006041002

Tanggal Ujian:
(1 Agustus 2026)

Tanggal pengesahan: 10 AUG 2026

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
Perpustakaan IPB University

@Hak cipta milik IPB University

IPB Universit

IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB Univer

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
IPB University
Perpustakaan IPB Univer

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis yang berjudul "Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Pada Perusahaan Jasa Pengendalian Hama Melalui Integrasi Model Kano, Model Markov, dan *Push-Pull-Mooring* di PT XYZ" dapat diselesaikan dengan baik. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Ilmu Manajemen, Institut Pertanian Bogor (IPB).

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M. selaku Ketua Komisi Pembimbing dan Bapak Dr. Alim Setiawan Slamet, S.T.P., M.Si. selaku Anggota Komisi Pembimbing atas bimbingan, arahan, dan masukan selama proses penyusunan tesis. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Dr. Furqon Syarief Hidayatulloh, S.Ag., M.Pd.I. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Manajemen, Ibu Dr. rer. pol. Heti Mulyati S.TP, MT selaku dosen penguji, serta seluruh dosen dan tenaga kependidikan yang telah memberikan dukungan selama masa studi.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, istri dan anak, serta rekan-rekan mahasiswa Magister Ilmu Manajemen Angkatan 2023 atas doa, dukungan, dan semangat yang diberikan selama penyelesaian tesis ini. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi masukan bagi peningkatan kualitas layanan di PT XYZ.

Bogor, Agustus 2026

Rangga Garnama

@Hak cipta milik IPB University

IPB Universit

IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB Univer

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
IPB University
Perpustakaan IPB Univer

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR LAMPIRAN xi
I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan 5
1.4 Manfaat 6
1.5 Ruang Lingkup 6
II TINJAUAN PUSTAKA 7
2.1 Pengendalian Hama 7
2.2 Jasa 7
2.3 Kualitas Layanan 7
2.4 *Customer switching intention* 9
2.5 Kepuasan Pelanggan 9
2.6 Penelitian terdahulu 11
III METODE 15
3.1 Kerangka Pemikiran 15
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 16
3.3 Jenis dan Sumber Penelitian 16
3.4 Populasi dan Sampel 16
3.5 Teknik Pengambilan Sampel 17
3.6 Metode Analisis Data 17
3.6.1 Uji Validitas 17
3.6.2 Uji Reliabilitas 17
3.6.3 Analisa Deskriptif 18
3.6.4 Model Kano 18
3.6.5 Rantai Markov 23
3.6.6 *Push Pull Mooring Effect* 25
3.6.7 Variabel Operasional Penelitian 26
IV HASIL DAN PEMBAHASAN 29
4.1 Karakteristik Responden 29
4.2 Analisis model Kano 31
4.3 Analisis rantai Markov 36
4.4 Analysis *Customer switching intention* 40
4.4.1 *Push Effect* 40
4.4.2 *Pull Effect* 41
4.4.3 *Mooring Effect* 43
4.4.4 *Switching intention* 45
4.4.5 Pembahasan Pengaruh Antar Variabel 46
4.4.6 Sintesis Hasil Penelitian Integrasi Model Kano, Model Markov, dan *Push–Pull–Mooring* 48
4.4.7 Integrasi Model Kano, Push-Pull-Mooring, dan Model Markov 50
4.5 Implikasi Manajerial 52

V SIMPULAN DAN SARAN 57
5.1 Simpulan 57
5.2 Saran 57
DAFTAR PUSTAKA 59
LAMPIRAN 63
RIWAYAT HIDUP 74

IPB University
Bogor Indonesia
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
© Hak cipta milik IPB University
IPB University
Perpustakaan IPB Univer

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
IPB University
Perpustakaan IPB Univer

DAFTAR TABEL

1	*Top brand* index perusahaan jasa pengendalian hama di Indonesia	2
2	Penelitian terdahulu	11
3	Contoh pertanyaan	20
4	Skala Likert	20
5	Kontingensi kategori Kano	21
6	Variabel operasional	26
7	Karakteristik responden	29
8	Kategori model kano dan nilai better & worse	31
9	Perpindahan pengguna jasa pengendalian hama	36
10	Matriks probabilitas transisi	37
11	Pangsa pasar periode mendatang dan *steady state*	38
12	Hasil analisis deskriptif faktor *push effect*	40
13	Hasil analisis deskriptif faktor *pull effect*	42
14	Hasil analisis deskriptif faktor *mooring effect*	43
15	Faktor faktor *Switching intention*	45
16	Korelasi Kano dengan PPM	48
17	Implikasi manajerial berdasarkan kerangka *Input–Process–Output* (IPO)	53

DAFTAR GAMBAR

1	Pertumbuhan ekonomi DKI Jakarta (BPS 2023)	1
2	*Customer Retention Rate* PT XYZ Initial Indonesia (Data diolah 2025)	3
3	Diagram kepuasan pelanggan (Rangkuti 2003)	10
4	Kerangka pemkiran	15
5	Bagan kuadran Kano (Berger *et al* 1993)	23
6	Diagram scatter (Data diolah 2025)	35

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuisioner penelitian	64

@Hak cipta milik IPB University

IPB Universit

IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB Univer