

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR SINGKATAN.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	4
I.3. Tujuan Penelitian.....	5
I.4. Batasan Masalah.....	5
I.5. Manfaat Penelitian.....	6
I.6. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
II.1. Analisis Kebutuhan	8
II.1.1. <i>Voice of Customer (VoC)</i>	8
II.2. <i>Affinity Diagram</i>	9
II.3. Perbandingan Metode.....	9

II.4.	Model Kano	11
II.5.	<i>SERVQUAL</i>	15
II.6.	<i>E-SERVQUAL for Higher Education</i>	16
II.7.	Integrasi Kano dan <i>E-SERVQUAL for Higher Education</i>	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		19
III.1	Model Konseptual	19
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	21
III.2.1	Tahap Pendahuluan	23
III.2.2	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	23
III.2.2.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	23
III.2.2.2	Diagram Afinitas untuk pengelompokan atribut	24
III.2.2.3	Operasionalisasi Variabel.....	25
III.2.2.4	Pengkodean Dimensi <i>E-SERVQUAL For HE</i>	25
III.2.2.5	Perancangan Kuesioner	26
III.2.2.6	Uji Validitas Isi	27
III.2.2.7	<i>Pretest</i>	27
III.2.2.8	Uji Validitas Konstruk.....	28
III.2.2.9	Uji Reliabilitas.....	28
III.2.2.10	Penentuan Ukuran dan Teknik <i>Sampling</i>	29
III.2.2.11	Penyebaran Kuesioner	29

III.2.2.12	Pengolahan Hasil Kuesioner <i>E-SERVQUAL FOR HE</i>	29
III.2.2.13	Pengolahan Hasil Kuesioner Kano	30
III.2.2.14	Pengintegrasian Hasil Pengolahan Kuesioner	30
III.2.3	Tahap Analisis dan Rekomendasi	30
III.2.3.1	Analisis Hasil Pengolahan Data	30
III.2.3.2	Perumusan Rekomendasi	30
III.2.4	Kesimpulan dan Saran.....	31
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		32
IV.1	Penyebaran Kuesioner	32
IV.2	Rekapitulasi Kuesioner.....	32
IV.3	Uji Reliabilitas.....	32
IV.4	Pengolahan Kuesioner <i>E-SERVQUAL For HE</i>	33
IV.5	Pengolahan Kuesioner Kano	34
IV.6	Pengintegrasian Hasil Kuesioner <i>E-SERVQUAL for HE</i> dan Kano.....	35
BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI		37
V.1	Analisis Hasil Pengolahan Data	37
V.1.1	Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>E-SERVQUAL for HE</i>	37
V.1.2	Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	38
V.1.3	Analisis Integrasi <i>E-SERVQUAL for HE</i> dan Kano.....	40
V.2	Perumusan Rekomendasi	46

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
VI.1 Kesimpulan.....	48
VI.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50