

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR LAMPIRAN	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Manfaat Penelitian.....	7
I.5 Batasan Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
II.1 Penelitian Terdahulu.....	8
II.1.1 Penelitian yang Dilakukan Oleh Fajar Arfiandi (2008).....	8
II.1.2 Penelitian yang Dilakukan Oleh Triana Sukeci (2011).....	8
II.1.3 Penelitian yang Dilakukan Oleh Renny Purwadani (2006)	9
II.1.4 Penelitian yang Dilakukan Oleh Arche Sulana, 2011).....	9
II.2 Kepuasan Pelanggan.....	10
II.3 <i>Service Quality (ServQual)</i>	10
II.4 <i>Weighted Average Performance (WAP)</i>	12
II.5 Kerangka Pemahaman Kebutuhan Konsumen (<i>QoS Required</i>).....	13
II.6 Model Kano	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
III.1 Model Konseptual	20
III.2 Sistematis Pemecahan Masalah.....	22

III.2.1.	Tahap Pendahuluan	23
III.2.2.	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	25
III.2.3.	Tahap Analisis Data	30
III.2.4.	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	31
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	32
IV.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	32
IV.2	Perancangan Kuesioner	35
IV.2.1	Kuesioner Servqual	36
IV.2.2	Kuesioner Kano.....	37
IV.3	<i>Pretest</i>	38
IV.4	Pengumpulan Data	39
IV.5	Uji Validitas	39
IV.6	Uji Reliabilitas.....	39
IV.7	Pengolahan Data.....	40
IV.7.1	Pengolahan Kuesioner Servqual	40
IV.7.2	Pengolahan Kuesioner Kano	43
IV.8	Implementasi Integrasi <i>Servqual</i> dengan Model Kano	46
BAB V	ANALISIS DATA	48
V.1	Analisis Atribut Kebutuhan Pelanggan Layanan Internet.....	48
V.1.1	Analisis Atribut Kebutuhan Pelanggan Layanan Internet yang Perlu Dipertahankan kualitasnya	48
V.1.2	Analisis Atribut Kebutuhan Pelanggan Layanan Internet yang Perlu Ditingkatkan kualitasnya.....	50
V.1.3	Analisis Atribut Kebutuhan Pelanggan Layanan Internet yang Dibebaskan.....	54
V.1.4	Analisis Atribut Kebutuhan Pelanggan Layanan Internet yang Diabaikan.....	56
V.2	Analisis <i>True Customer Needs</i> yang Perlu Dipertimbangkan Oleh Regulator	57
V.3	Rekomendasi untuk Regulasi	58
V.3.1	Rekomendasi Regulasi Terhadap Atribut yang dipertahankan	58
V.3.2	Rekomendasi Regulasi Terhadap Atribut yang ditingkatkan.....	59
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	60

VI.1 Kesimpulan.....	60
VI.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62