

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar belakang	1
I.2 Rumusan masalah	9
I.3 Tujuan Penelitian	9
I.4 Batasan Masalah	10
I.5 Manfaat Penelitian	10
I.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
II 1. Dfinisi Kepuasan Konsumen	12
II 2. <i>SERVQUAL</i>	12
II 3. Dimensi Kualitas Pelayanan	13
II 4. Model Kano	14
II 5. <i>Service Blue Print</i>	17
II 6. Perbandingan Metode	19
II 7. Penelitian terdahulu	20
II 8. Integrasi <i>SERVQUAL</i> , Kano dan <i>Service Blue Print</i>	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
III.1. Model Konseptual	23
III.2. Sistematika Pemecahan Masalah	24

III.2.1.	Tahap Pendahuluan	26
III.2.2.	Studi Pendahuluan	26
III.2.3.	Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah.....	26
III.2.4.	Menentukan Tujuan Penelitian.....	26
III.2.5.	Identifikasi Atribut	27
III.2.6.	Pengelompokkan Menggunakan Diagram Afinitas.....	27
III.2.7.	Operasionalisasi Variabel.....	27
III.2.8.	Perancangan Kuesioner	28
III.2.9.	Uji Validitas Isi	28
III.2.10.	<i>Pretest</i>	29
III.2.11.	Uji Reliabilitas	29
III.2.12.	Penentuan Teknik sampling dan Ukuran Sample	29
III.2.13.	Penyebaran Kuesioner	30
III.2.14.	Pengolahan Kuesioner	31
III.2.15.	Pengolahan Kuesioner <i>SERVQUAL</i>	31
III.2.17.	Tahap Analisis dan Rekomendasi	32
III.2.18.	Analisis Hasil Pengolahan Data	32
III.2.19.	Perumusan Rekomendasi	32
III.2.20.	Tahap Perancangan Layanan dengan <i>Service Blue Print</i>	32
III.2.21.	Tahap Rekomendasi Layanan dengan <i>Service Blue Print</i>	33
III.2.22.	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	33
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	34
IV.1.	Identifikasi atribut Kebutuhan	34
IV.2.	Perancangan Affinity Diagram	34
IV.3.	Pengelompokkan Atribut Kebutuhan ke Dalam Dimensi <i>Service Quality</i>	34
IV.4.	Perancangan Kuesioner	36
IV.4.1.	Kuesioner <i>Service Quality</i>	37
IV.4.2.	Kuesioner Model Kano	38
IV.5.	Uji Validitas Isi	39
IV.6.	<i>Pretest</i>	39

IV.7.	Uji Reliabilitas <i>Pretest</i>	39
IV.8.	Penyebaran Kuesioner	41
IV.9.	Pengolahan Kuesioner	41
IV.10.	Uji Reliabilitas Kuesioner.....	41
IV.11.	Pengolahan Kuesioner <i>Service Quality</i>	41
IV.12.	Pengolahan Kuesioner Kano	44
IV.13.	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	45
IV.14.	Integrasi <i>Service Quality</i> dengan Model Kano	50
BAB V	ANALISIS DATA	53
V.1.	Analisis Pengolahan Data	53
V.2.	Analisis Atribut Kebutuhan Jasa penginapan pada Hotel XYZ.	53
V.3.	Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality</i>	54
V.3.1.	Atribut Kuat.....	54
V.3.2.	Atribut Lemah	56
V.4.	Analisis Pengolahan Data Kuesioner Kano.....	58
V.4.1.	<i>Must-be</i>	58
V.4.2.	<i>One Dimensional</i>	59
V.4.3.	<i>Attractive</i>	60
V.5.	Analisis Integrasi <i>Service Quality</i> dan Kano	61
V.6.	Penyusunan Rekomendasi	80
V.6.1.	Rekomendasi untuk Masing-masing Atribut Kebutuhan	80
V.6.2.	Rekomendasi Akhir Layanan pada Hotel XYZ.....	88
V.7.	<i>Service Blue Print</i> Pada Hotel XYZ Existing	90
V.8.	Rekomendasi <i>Service Blue Print</i> Pada Hotel XYZ.....	93
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	96
VI. 1.	Kesimpulan.....	96
VI. 2.	Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	98