

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Perumusan Masalah	5
I.3. Tujuan Penelitian	5
I.4. Batasan Masalah	6
I.5. Manfaat Penelitian	6
I.6. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 Definisi Jasa	8
II.1.1 Karakteristik Jasa	8
II.1.2 Klasifikasi Jasa	9
II.2 Teori Kualitas	10
II.2.1 Definisi Kualitas	10

II.2.2	Dimensi Kualitas	11
II.3	<i>Voice of Customer (VoC)</i>	11
II.4	Analisis Kebutuhan.....	12
II.5	Diagram Afinitas	12
II.6	Model KANO	13
II.6.1	Pembentukan Model KANO	15
II.7	<i>Service Quality</i>	18
II.8	Integrasi KANO dan <i>Service Quality</i>	21
II.9	Perbandingan Metode	21
II.10	Penelitian Terdahulu.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		24
III.1	Model Konseptual	24
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah	25
III.2.1	Tahap Pendahuluan.....	27
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data	27
III.2.3	Tahap Analisis dan Rekomendasi.....	36
III.2.4	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	37
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		38
IV.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan	38
IV.1.1	Penentuan Responden Wawancara	38
IV.1.2	Pelaksanaan Wawancara	38
IV.1.3	Rekapitulasi Hasil Wawancara.....	38
IV.2	Pengelompokkan Atribut Kebutuhan ke dalam Dimensi <i>Service Quality</i>	40
IV.3	Desain Kuesioner	41
IV.3.1	Kuesioner <i>Service Quality</i>	42
IV.3.2	Kuesioner Model KANO	42
IV.4	Uji Validitas Isi	43
IV.5	<i>Pretest</i>	43

IV.6	Pengolahan Data.....	44
IV.6.1	Uji Normalitas	44
IV.6.2	Uji Validitas Konstruk	44
IV.6.3	Uji Reliabilitas.....	44
IV.7	Penyebaran Kuesioner	45
IV.8	Rekapitulasi Kuesioner.....	45
IV.9	Uji Reliabilitas	45
IV.10	Pengolahan Kuesioner <i>Service Quality</i>	46
IV.11	Pengolahan Kuesioner Model KANO	49
IV.12	Integrasi <i>Service Quality</i> dengan Model KANO	50
BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI.....		53
V.1	Analisis Hasil Pengolahan Data	53
V.2	Analisa Pengolahan Data Kuesioner Model KANO.....	53
V.3	Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality</i>	55
V.4	Analisis Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model KANO.....	58
V.5	Perumusan Rekomendasi	59
V.6	<i>Feedback</i> dan Rencana Implementasi.....	60
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		63
VI.1	Kesimpulan	63
VI.2	Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA		65