

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>   | <b>i</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>  | <b>ii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>   | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>   | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>  | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>  | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG .....</b>  | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR ISTILAH .....</b>  | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>   | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>  | <b>1</b>    |
| I.1    Latar Belakang .....  | 1           |
| I.2    Perumusan Masalah .....   | 5           |
| I.3    Tujuan Penelitian .....   | 6           |
| I.4    Batasan Penelitian.....   | 6           |
| I.5    Manfaat Penelitian .....  | 7           |
| I.6    Sistematika Penulisan .....   | 7           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>   | <b>9</b>    |
| II.1    Jasa.....  | 9           |
| II.2    Hotel.....   | 10          |
| II.3    Analisis Kebutuhan.....  | 10          |
| II.4 <i>Voice of Customer</i> .....  | 11          |
| II.5    Affinity Diagram.....  | 11          |
| II.6    Service Quality.....   | 11          |
| II.7    Kano.....  | 15          |
| II.8    Service <i>Blue Print</i> .....  | 18          |
| II.9    Perbandingan Metode .....  | 20          |
| II.10   Penelitian Terdahulu .....   | 22          |
| II.11   Integrasi Kano dan <i>Service Quality</i> Ke Dalam <i>Service Blue Print</i> ..... | 24          |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>   | <b>26</b>   |
| III.1   Model Konseptual.....  | 26          |
| III.2   Sistematika Pemecahan Masalah .....  | 27          |
| III.2.1   Tahap Pendahuluan .....  | 30          |

|                             |  |           |
|-----------------------------|--|-----------|
| III.2.2                     | Perancangan Alat Ukur .....  | 30        |
| III.2.3                     | Pengumpulan dan Pengolahan Data.....                                     | 42        |
| III.2.4                     | Tahap Analisis dan Rekomendasi .....                                     | 43        |
| III.2.5                     | Tahap Kesimpulan dan Saran.....  | 44        |
| <b>BAB IV</b>               | <b>PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>                             | <b>45</b> |
| IV.1                        | Pengumpulan Data .....   | 45        |
| IV.1.1                      | Penyebaran dan Pengumpulan Data Kuisisioner .....                        | 45        |
| IV.1.2                      | Karakteristik Responden .....  | 45        |
| IV.2                        | Pengolahan Data .....  | 46        |
| IV.2.1                      | Proses Screening .....   | 46        |
| IV.2.2                      | Input dan Transformasi Data.....   | 46        |
| IV.2.3                      | Uji Validitas Kuisisioner Setelah <i>Pretest</i> .....                   | 46        |
| IV.2.4                      | Uji Realibilitas Kuisisioner Setelah <i>Pretest</i> .....                | 48        |
| IV.2.5                      | Pengolahan Data Kuisisioner <i>Service Quality</i> .....                 | 49        |
| IV.2.6                      | Pengolahan Data Kuisisioner Model Kano.....                              | 52        |
| IV.2.7                      | Integrasi <i>Service Quality</i> dan Kano.....                           | 53        |
| <b>BAB V</b>                | <b>ANALISIS DAN REKOMENDASI.....</b>                                     | <b>56</b> |
| V.1                         | Analisis Hasil Pengolahan Data.....                                      | 56        |
| V.1.1                       | Analisis Karakteristik Responden .....                                   | 56        |
| V.1.2                       | Analisis Pengolahan Data Kuisisioner <i>Service Quality</i> .....        | 60        |
| V.1.3                       | Analisis Pengolahan Data Kuisisioner Kano .....                          | 61        |
| V.1.4                       | Analisis Pengolahan Data Integrasi <i>Service Quality</i> dan Kano ..... | 64        |
| V.1.5                       | Analisis <i>True Customer Needs</i> .....                                | 66        |
| V.2                         | Rekomendasi.....   | 70        |
| V.2.1                       | Penyusunan Rekomendasi True Customer Needs Hotel XYZ .....               | 70        |
| V.2.2                       | Rekomendasi Akhir True Customer Needs Hotel Malaka.....                  | 73        |
| V.2.3                       | Penyusunan Rekomendasi <i>Service Blue Print</i> .....                   | 73        |
| <b>BAB VI</b>               | <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>  | <b>78</b> |
| VI.1                        | Kesimpulan .....   | 78        |
| VI.2                        | Saran .....  | 79        |
| VI.2.1                      | Saran bagi pihak Hotel XYZ.....  | 79        |
| VI.2.2                      | Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....                                   | 79        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> |  | <b>80</b> |