

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	ix
DAFTAR ISTILAH	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
Bab I Pendahuluan.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Batasan Penelitian	4
I.5 Manfaat Penelitian	5
I.6 Sistematika Penulisan.....	5
Bab II Landasan Teori	7
II.1 Kualitas Pelayanan	7
II.2 <i>Voice of Customer</i> (VoC)	7
II.3 Diagram Afinitas	7
II.4 Model Kano	7
II.5 <i>Service Quality</i>	11
II.6 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano.....	14
II.7 Metode Pembandingan.....	14
Bab III Metodologi Penelitian.....	17
III.1 Model Konseptual	17
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	18
III.2.1 Tahap Pendahuluan.....	21
III.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	21
III.2.3 Tahap Analisis dan Rekomendasi.....	27
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	27
Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	29
IV.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan	29
IV.1.1 Penentuan Responden Wawancara	29
IV.1.2 Petunjuk untuk Wawancara.....	29

IV.1.3	Proses Wawancara	29
IV.1.4	Rekapitulasi Hasil Wawancara	30
IV.2	Pengelompokkan Atribut Kebutuhan Menggunakan Diagram Afinitas ke Dalam Dimensi <i>Service Quality</i>	31
IV.3	Pembuatan Kuesioner.....	33
IV.3.1	Pembuatan Kuesioner untuk <i>Service Quality</i>	33
IV.3.2	Pembuatan Kuesioner untuk Model Kano	34
IV.4	Uji Validitas Isi	34
IV.5	<i>Pretest</i>	34
IV.5.1	Uji Normalitas <i>Pretest</i>	35
IV.5.2	Uji Validitas Konstruk <i>Pretest</i>	35
IV.5.3	Uji Reliabilitas <i>Pretest</i>	35
IV.6	Menentukan Ukuran Sampel & Teknik Sampling	35
IV.7	Penyebaran Kuesioner	35
IV.8	Pengolahan Data Kuesioner	36
IV.8.1	Uji Validitas Kuesioner.....	36
IV.8.2	Uji Reliabilitas Kuesioner	36
IV.8.3	Pengolahan Kuesioner <i>Service Quality</i>	36
IV.8.4	Pengolahan Kuesioner Model Kano	39
IV.9	Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano.....	41
Bab V	Analisis dan Rekomendasi	44
V.1	Analisis Hasil Pengolahan Data.....	44
V.1.1	Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality</i>	44
V.1.2	Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	46
V.1.3	Analisis Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano.....	48
V.1.4	Analisis <i>True Customer Needs</i>	50
V.2	Rekomendasi.....	55
V.2.1	Rekomendasi <i>True Customer Needs</i>	55
V.2.2	Tanggapan Rekomendasi <i>True Customer Needs</i>	56
Bab VI	Kesimpulan dan Saran.....	59
VI.1	Kesimpulan	59
VI.2	Saran.....	60
	DAFTAR PUSTAKA.....	61