

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Batasan Masalah	5
I.5 Manfaat Penelitian	6
I.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 Kualitas.....	8
II.2 Kualitas Pelayanan	8
II.3 Voice of Customer (VoC)	10
II.3.1 Wawancara	10
II.4 Diagram Afinitas	10
II.5 Perbandingan Metode.....	11
II.6 Servqual.....	12
II.6.1 Definisi Servqual.....	12
II.6.2 Dimensi Servqual	13
II.6.3 Gap <i>Servqual</i>	18
II.7 Model Kano.....	20
II.8 Uji validitas	24
II.8.1 Uji Validitas Isi (<i>Content Validity</i>)	24
II.8.2 Uji Validitas Konstruk (<i>Construct Validity</i>)	24
II.9 Uji Reliabilitas.....	25
II. 10 Integrasi Kano dan Servqual	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
III.1 Model Konseptual.....	26
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	27
III.2.1 Tahap Pendahuluan.....	30
III.2.2 Tahap pengumpulan dan pengolahan data.....	30
III.2.2.1 Wawancara Kualitas Pelayanan.....	30
III.2.2.2 Identifikasi Atribut Kebutuhan	30
III.2.2.3 Pengelompokkan Atribut ke dalam Dimensi <i>Servqual</i>	30
III.2.2.4 Perancangan Kuisisioner	33
III.2.2.5 Uji Validitas Kuisisioner	33
III.2.2.6 Uji Reliabilitas	33
III.2.2.7 Pengolahan Kuesioner <i>Servqual</i>	34
III.2.2.8 Pengolahan Kuesioner Kano.....	34
III.2.3 Tahap Analisis dan Rekomendasi.....	34
III.2.3.1 Analisis Hasil Pengolahan Data.....	34
III.2.3.2 Perumusan Rekomendasi.....	35
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran	35
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	36
IV.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan	36
IV.1.1 Pelaksanaan Wawancara.....	36
IV.2 Perancangan <i>Diagram afinitas</i>	36
IV.3 Pengelompokkan Atribut Kebutuhan ke dalam Dimensi <i>Servqual</i>	37
IV.4 Identifikasi Responden	39
IV.5 Pembuatan Kuesioner	39
IV.5.1 Pembuatan Kuesioner untuk <i>Servqual</i>	40
IV.5.2 Pembuatan Kuesioner untuk Model Kano.....	40
IV.6 Uji Validitas Isi.....	40
IV.7 Pretest	40
IV.8 Uji Validitas Konstruk Pretest.....	41
IV.9 Uji Reliabilitas Pretest	41
IV.10 Penyebaran Kuesioner	41
IV.11 Menentukan Ukuran Sampel & Teknik Sampling.....	41
IV.12 Rekapitulasi Kuesioner.....	42
IV.13 Uji Validitas Konstruk.....	42
IV.14 Uji Reliabilitas Konstruk	44
IV.15 Pengolahan Kuesioner	45
IV.15.1 Pengolahan Kuesioner <i>Servqual</i>	45

IV.15.2 Pengolahan Kuesioner Model Kano	47
IV.16 Integrasi <i>Servqual</i> dan Model Kano	48
BAB V ANALISIS DATA	51
V.1 Analisis Hasil Pengolahan Data	51
V 1.1 Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Servqual</i>	51
V 1.2 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	52
V 1.3 Analisis Integrasi <i>Servqual</i> dan Model Kano	55
V 1.4 Analisa true customer needs	57
V.2 Rekomendasi	62
V.2.1 Rekomendasi <i>True Customer Needs</i>	62
V.2.2 Tanggapan Rekomendasi <i>True Customer Needs</i>	64
Bab VI Kesimpulan dan saran	66
VI.1 Kesimpulan	66
VI.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68