

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Perumusan Masalah.....	6
I.3.Tujuan Penelitian.....	6
I.4. Batasan Masalah.....	6
I.5. Manfaat Penelitian.....	7
I.6.Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
II.1. Pendidikan.....	9
II.2. Perguruan Tinggi	9
II.3. Jasa.....	9
II.4. Kualitas Jasa.....	10
II.5. Kepuasan Pelanggan	11
II.6. Perpustakaan	13
II.7. Voice of Customer	16
II.8. Diagram Afinitas.....	17
II.9. Perbandingan Metode	17
II.10. Internet	19
II.11. Electronic Service Quality (e-SERVQUAL)	20
II.12. Dimensi e-Service Quality	20
II.13. KANO	25
II.14. Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODE PENELITIAN	31
III.1 Model Konseptual	31
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	33
III.2.1 Studi Pendahuluan	35
III.2.2 Studi Literatur	35
III.2.3 Identifikasi Masalah.....	35
III.2.4 Pembentukan Model Penelitian	35
III.2.5 Pengumpulan Data	36
III.2.5.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	36
III.2.5.2 Penentuan Dimensi E-SERVQUAL.....	37
III.2.5.3 Perancangan Kuisioner	39
III.2.5.4 Perancangan Kuisioner e-SERVQUAL.....	40
III.2.5.4 Penentuan Jumlah, Pengambilan Sampel dan Kriteria Responden	40
III.2.5.5 Penyebaran Kuisioner.....	42
III.2.5.6 Pengolahan Data (Screening).....	42

III.2.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	42
III.2.7	Pengolahan Data Kuesioner e- <i>Service Quality</i>	43
III.2.8	Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	43
III.2.9	Input Data.....	44
III.2.10	Analisis e- <i>SERVQUAL</i> , dan Model Kano	44
III.2.11	Pembahasan	44
III.2.12	Kesimpulan dan Saran	45
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		46
IV.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan	46
IV.2	Penentuan Responden Wawancara	46
IV.3	Perancangan <i>Affinity Diagram</i>	46
IV.4	Pengelompokan Atribut Kebutuhan kedalam Dimensi E- <i>SERVQUAL</i>	46
IV.5	Pengkodean Dimensi E- <i>SERVQUAL</i> dan Atribut Kebutuhan	48
IV.6	Identifikasi Responden.....	50
IV.7	Perancangan Kuesioner.....	50
IV.7.1	Perancangan Kuesioner E- <i>SERVQUAL</i>	50
IV.7.2	Kuesioner Model Kano	51
IV.8	Uji Validitas Konstruk <i>Pretest</i>	51
IV.9	Uji Reliabilitas <i>Pretest</i>	52
IV.10	Penyebaran Kuesioner.....	52
IV.11	Rekapitulasi Kuesioner	52
IV.12	Validitas Konstruk Kuesioner	53
IV.13	Validitas Reliabilitas Kuesioner.....	53
IV.14	Pengolahan Data Kuesioner E- <i>SERVQUAL</i>	54
IV.15	Pengolahan Data Kuesioner Kano	57
IV.16	Integrasi Hasil Kuesioner E- <i>SERVQUAL</i> dan Model Kano.....	59
IV.21	True Customer Needs	61
V.1	Analisis Hasil Pengolahan Data.....	63
V.1.1	Analisis Pengolahan Data Kuesioner Servqual.....	63
V.1.1.1	Atribut Kuat	63
V.1.1.2	Atribut Lemah	64
V.1.2	Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	66
V.1.3	Analisis Integrasi Servqual dan Model Kano	69
V.1.4	Analisis True Customer Needs.....	70
V.2	Rekomendasi.....	76
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		79
VI.1	Kesimpulan	79
VI.2	Saran	80