

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian.....	4
I.4 Batasan Penelitian	5
I.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Manfaat Teoritis	5
1.5.2 Manfaat Praktis	5
I.6 Sistematika Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
II.1 <i>Service Quality (Servqual)</i>	7
II.2 Metode Pembandingan.....	10
II.3 Diagram Afinitas	11
II.4 Model Kano	12
II.5 Integrasi Model Kano dan <i>Servqual</i>	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
III.1 Model Konseptual.....	19
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	20
III.2.1 Tahap Pendahuluan	23

III.2.2	Tahap Pengumpulan Data	24
III.2.3	Tahap Pengolahan Data.....	28
III.2.4	Tahap Analisis Data	30
III.2.5	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	30
BAB IV PENGOLAHAN DATA		31
IV.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan	31
IV.1.1	Perancangan Panduan Wawancara.....	31
IV.1.2	Penentuan Responden Wawancara	31
IV.1.3	Pelaksanaan Wawancara.....	32
IV.1.4	Rekapitulasi Hasil Wawancara	32
IV.1.5	Perancangan Diagram Afinitas	32
IV.1.6	Pengelompokan Atribut Kebutuhan dalam dimensi <i>Servqual</i>	32
IV.1.7	Mengkodekan Dimensi <i>Servqual</i> dan Atribut Kebutuhan.....	35
IV.2	Perancangan Kuesioner.....	36
IV.2.1	Profil Responden.....	37
IV.2.2	Seleksi Kriteria Responden	37
IV.2.3	Kuesioner <i>Servqual</i>	37
IV.2.4	Kuesioner Model Kano	38
IV.3	Uji Validitas Isi	38
IV.4	<i>Pretest</i>	39
IV.5	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	39
IV.6	Pengukuran Ukuran Sampel dan Teknik Sampling.....	39
IV.7	Pengolahan Data Kuesioner.....	39
IV.7.1	<i>Screening</i>	39
IV.7.2	<i>Input Data</i>	40
IV.7.3	Karakteristik Responden	40
IV.8	Uji Normalitas.....	40
IV.9	Uji Validitas Konstruk	40
IV.10	Uji Reliabilitas	41
IV.11	Pengolahan Data	43
IV.11.1	Pengolahan Data Kuesioner <i>Servqual</i>	43
IV.11.2	Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	45
IV.12	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	47

IV.13	Integrasi <i>Servqual</i> dan Model Kano	48
BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI		52
VI.1	Analisa Hasil Pengolahan Data.....	52
V.1.1	Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Servqual</i>	52
V.1.2	Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	54
V.1.3	Analisis <i>True Customer Needs</i>	60
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		68
VI.1	Kesimpulan	68
VI.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA		71