

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	x
DAFTAR ISTILAH	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I. 1 Latar Belakang	1
I. 2 Rumusan Masalah	4
I. 3 Tujuan Penelitian.....	5
I. 4 Batasan Masalah.....	5
I. 5 Manfaat Penelitian.....	5
I. 6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
II. 1 Kepuasan Pelanggan.....	7
II. 2 <i>Service Quality</i> (Servqual)	7
II. 3 Analisis Kebutuhan	10
II. 4 Diagram Afinitas (<i>Affinity Diagram</i>)	11
II. 5 Perbandingan Metode	11
II. 6 Model Kano	15
II. 7 Penelitian Terdahulu.....	18

BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	22
III. 1 Model Konseptual	22
III. 2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	23
III.2. 1 Tahap Pendahuluan.....	25
III.2. 2 Tahap Pengumpulan Data.....	27
III.2. 3 Tahap Pengolahan Data	31
III.2. 4 Tahap Analisis Data dan Rekomendasi	32
III.2. 5 Tahap Kesimpulan dan Saran	33
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	34
IV. 1 Identifikasi Atribut Kebutuhan	34
IV.1. 1 Perancangan Panduan Wawancara	34
IV.1. 2 Penentuan Responden Wawancara.....	35
IV.1. 3 Pelaksanaan Wawancara.....	35
IV.1. 4 Pengolahan Data Wawancara	35
IV. 2 Perancangan Kuesioner	37
IV.2. 1 Kuesioner <i>Service Quality</i>	37
IV.2. 2 Kuesioner Model Kano.....	38
IV. 3 Pengkodean Atribut Kebutuhan Layanan	39
IV. 4 Uji Validitas Isi	40
IV. 5 <i>Pretest</i>	41
IV. 6 Penyebaran Kuesioner.....	41
IV. 7 Pengolahan Data Kuesioner	41
IV.7. 1 <i>Screening</i>	41
IV.7. 2 Input Data	41

IV.7. 3 Rekapitulasi Karakteristik Responden.....	41
IV. 8 Uji Normalitas	42
IV. 9 Uji Validitas Konstruk	43
IV. 10 Uji Reliabilitas	44
IV. 11 Pengolahan Data.....	45
IV.11. 1 Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality</i>	45
IV.11. 2 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	48
IV. 12 <i>Customer Satisfication Coefficient</i>	49
IV. 13 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano	51
BAB V ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI	53
V. 1 Analisis Hasil Pengolahan Data	53
V.1. 1 Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality</i>	53
V.1. 2 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	55
V.1. 3 Analisis <i>True Customer Needs</i>	60
V. 2 Rekomendasi	70
V.2. 1 Penyusunan Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> Layanan Listrik Prabayar	71
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
VI. 1 Kesimpulan	75
VI. 2 Saran.....	75
VI.2. 1 Saran untuk PT.PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau	76
VI.2. 2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	76
DAFTAR PUSTAKA	77