

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian.....	7
I.4 Batasan Masalah.....	7
I.5 Manfaat Penelitian	7
I.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
II.1 Kualitas Pelayanan	10
II.2 Analisis Kebutuhan	10
II.3 Kepuasan Pelanggan.....	11
II.4 Voice of Customer (VoC)	11
II.5 Diagram Afinitas	12
II.6 Service Quality	12
II.7 Model Kano	15
II.9 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano	21
II.10 <i>Customer Satisfaction Coefficient (CSC)</i>	22
II.11 Penelitian Terdahulu.....	23
II.12 Metode Pembandingan.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
III.1 Model Konseptual	30
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	31
III.2.1 Tahap Pendahuluan	33
III.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	34
III.2.3 Tahap Analisis dan Rekomendasi	42

III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	42
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	43
IV.1 Pengumpulan Data.....	43
IV.1.1 Perancangan Panduan Wawancara	43
IV.1.2 Penentuan Responden Wawancara	43
IV.1.3 Pelaksanaan Wawancara.....	44
IV.1.4 Rekapitulasi Hasil Wawancara	44
IV.1.5 Perancangan <i>Affinity Diagram</i>	44
IV.1.6 Pengelompokan Atribut Kebutuhan dalam Dimensi <i>Service Quality</i>	44
IV.1.7 Pengkodean <i>Service Quality</i> dan Atribut Kebutuhan	48
IV.2 Perancangan Kuesioner.....	49
IV.2.1 Profil Responden.....	50
IV.2.2 Seleksi Kriteria Responden.....	50
IV.2.3 Kuesioner <i>Service Quality</i>	50
IV.2.4 Kuesioner Model Kano	51
IV.3 Uji Validitas Isi	51
IV.4 <i>Pretest</i>	52
IV.5 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	52
IV.6 Pengukuran Ukuran Sampel dan Teknik Sampling.....	52
IV.7 Pengolahan Data Kuesioner	52
IV.7.1 Screening.....	52
IV.7.2 Input Data.....	53
IV.7.3 Rekapitulasi Karakteristik Responden	53
IV.8 Uji Validitas Konstruksi	53
IV.9 Uji Reliabilitas	54
IV. 10 Pengolahan Data	54

IV.11.1 Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality</i>	54
IV.11.2 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	58
IV.12 <i>Customer Satisfacion Coefficient</i>	59
IV.13 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano	61
BAB V ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI.....	64
V.1 Analisis Pengolahan Data.....	64
V.1.1 Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality</i>	64
V.1.2 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	66
V.1.3 Analisis Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano	69
V.2 Perumusan Rekomendasi	70
V.2.1 Analisis True Customer Needs.....	70
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	87
VI.1 Kesimpulan	87
VI.2 Saran.....	89
VI.2.1 Saran untuk pihak IndiHome	89
VI.2.2 Saran untuk penelitian selanjutnya	89
DAFTAR PUSTAKA	90