

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Batasan Penelitian.....	6
I.5 Manfaat Penelitian	6
I.6 Sistematika Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
II.1 Kualitas Pelayanan.....	8
II.2 <i>Voice Of Customers</i>	9
II.3 Diagram Afinitas.....	9
II.4 Metode <i>SERVQUAL</i>	9
II.5 Model Kano	10
II.6 Atribut-Atribut Model Kano	11
II.7 Kuesioner Kano	12
II.8 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	14
II.9 Integrasi <i>Servqual</i> dan Model Kano.....	14
II.10 Metode Pembandingan	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
III.1 Model Konseptual	18
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	19
III.2.1 Tahap Pendahuluan.....	21
III.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	23
III.2.3 Tahap Analisis dan Pengolahan Data.....	27
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	28
IV.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan	28
IV.1.1 Perancangan Panduan Wawancara	28
IV.1.2 Penentuan Responden Wawancara	28
IV.1.3 Pelaksanaan Wawancara.....	28
IV.1.4 Rekapitulasi Wawancara.....	29

IV.1.5	Perancangan <i>Affinity Diagram</i>	29
IV.1.6	Pengelompokan Atribut Kebutuhan kedalam Dimensi <i>SERVQUAL</i>	29
IV.1.7	Pengkodean Dimensi <i>SERVQUAL</i> dan Atribut Kebutuhan.....	32
IV.2	Perancangan Kuesioner.....	34
IV.2.1	Kuesioner <i>Servqual</i>	35
IV.2.2	Kuesioner Kano.....	35
IV.3	Uji Validitas Isi.....	36
IV.4	<i>Pretest</i>	36
IV.4.1	Pengolahan Data <i>Pretest</i>	37
IV.5	Pengukuran Ukuran Sampel dan Teknik Sampling.....	39
IV.6	Penyebaran Kuesioner Setelah <i>Pretest</i>	39
IV.7	Pengolahan Data Kuesioner.....	39
IV.7.1	Pertanyaan Screening.....	39
IV.7.2	Karakteristik Responden.....	40
IV.7.3	Transformasi Data.....	40
IV.7.4	Uji Validitas Kuesioner Setelah <i>Pretest</i>	41
IV.7.5	Uji Reliabilitas Kuesioner Setelah <i>Pretest</i>	42
IV.7.6	Pengolahan Data Kuesioner <i>SERVQUAL</i>	43
IV.7.7	Pengolahan Data Kuesioner Kano.....	46
IV.8	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	47
IV.9	Integrasi <i>SERVQUAL</i> dan Model Kano.....	48
BAB V ANALISIS DATA.....		52
V.1	Analisis Hasil Pengolahan Data.....	52
V.1.1	Analisis Pengolahan Data <i>Servqual</i>	52
V.1.2	Analisis Pengolahan Data Kuesioner Kano.....	54
V.1.3	Analisis Integrasi <i>Servqual</i> dan Kano.....	59
V.2	Rekomendasi.....	68
V.2.1	Penyusunan Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> Layanan Coffee Colada.....	69
V.2.2	Rekomendasi Akhir <i>True Customer Needs</i> Layanan Coffee Colada.....	72
BAB VI. KESIMPULAN & SARAN.....		73
V.I.I	Kesimpulan.....	73
VI. 2	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....		159

