

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG .....	xiii
DAFTAR ISTILAH .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	6
I.3 Tujuan Penelitian .....	6
I.4 Batasan Masalah .....	7
I.5 Manfaat Penelitian .....	7
I.6 Sistematika Penulisan .....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
II.1 Analisis Kebutuhan .....	9
II.2 <i>Voice of Customer</i> .....	9
II.3 Diagram Afinitas .....	9
II.4 <i>Service Quality</i> .....	10
II.4.1 Metode Mobile Service Quality .....	11
II.4.2 Dimensi Mobile Service Quality.....	11
II.5 Model Kano.....	13
II.6 Refined Kano.....	15
II.7 Integrasi <i>Mobile Service Quality</i> dengan Model Kano .....	17
II.8 Perbandingan Metode.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	23

III.1 Model Konseptual.....	23
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah .....	25
III.2.1 Tahap Pendahuluan .....	28
III.2.2 Tahap Perancangan Alat Ukur .....	28
III.2.3 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	35
III.2.4 Tahap Analisis dan Rekomendasi .....	37
III.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran .....	38
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	39
IV. 1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	39
IV.2 Pengumpulan Data.....	39
IV.2.1 Penyebaran dan Pengumpulan Data .....	39
IV.2.2 Karakteristik Responden.....	39
IV.3 Pengolahan Data .....	40
IV.3.1 Penyaringan Data ( <i>Screening</i> ) .....	40
IV.3.2 Input Data .....	40
IV.3.3 Uji Reliabilitas .....	41
IV.3.4 Pengolahan data Kuesioner <i>Mobile Service Quality</i> .....	41
IV.3.5 Pengolahan Data Kuesioner Kano .....	43
IV.3.6 Integrasi <i>Mobile Service Quality</i> dan Kano.....	44
BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI .....	46
V.1 Analisis Hasil Pengolahan Data .....	46
V.1.1 Penentuan Atribut dan Dimensi <i>Mobile Service Quality</i> .....	46
V.1.2 Penentuan Atribut Kuat dan Lemah.....	46
V.1.3 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Kano .....	48
V.1.4 Analisis Integrasi <i>Mobile Service Quality</i> dan Refined Kano .....	50
V.1.5 Analisis True Customer Needs (TCN).....	53
V.2 Rekomendasi .....	60
V.2.1 Penyusunan Rekomendasi True Customer Needs (TCN) Mobile Application	
60	
V.2.2 Rekomendasi Akhir True Customer Needs (TCN) Mobile Application	
Expert Course.....	66
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	68

VI.1 Kesimpulan .....	68
VI.2 Saran .....	70
VI.2.1 Saran untuk mobile application yang akan di-launching oleh Expert Course 70	
VI.2.2 Saran untuk penelitian selanjutnya .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	71