

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR ISTILAH	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Batasan Penelitian	7
I.5 Manfaat Penelitian	7
I.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
II.1 Analisis Kebutuhan.....	9
II.2 Customer Satisfaction	9
II.3 M-Service Quality	11
II.4 <i>Voice of Costumer (VoC)</i>	12
II.5 Diagram Afinitas	13
II.6 Model Kano	13
II.6.1 Atribut Model Kano	14
II.7 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	17
II.8 Penelitian Terdahulu	18
II.9 Metode Pembandingan	19
II.10 Teori Statistik.....	21
II.10.1 Uji Validitas	21
II.10.2 Uji Reabilitas.....	22
II.11 Integrasi Model Kano dan <i>M-Servqual</i>	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
III.1 Model Konseptual	24
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	25

III.2.1 Tahap Pendahuluan.....	27
III.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	28
III.2.3 Tahap Analisis dan Rekomendasi.....	36
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran	37
BAB IV PENGOLAHAN DATA.....	38
IV.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan	38
IV.1.1 Perancangan Panduan Wawancara	38
IV.1.2 Penentuan Responden Wawancara.....	38
IV.1.3 Pelaksanaan Wawancara.....	39
IV.1.4 Rekapitulasi Hasil Wawancara.....	39
IV.1.5 Perancangan Diagram Afinitas.....	39
IV.1.6 Pengelompokan Atribut Kebutuhan dalam dimensi <i>M-Servqual</i>	39
IV.1.7 Pengkodean Dimensi <i>M-Servqual</i> dan Atribut Kebutuhan	42
IV.2 Perancangan Kuesioner.....	43
IV.2.1 Data Responden.....	43
IV.2.2 Seleksi Kriteria Responden	43
IV.2.3 Kuesioner <i>M-Servqual</i>	44
IV.2.4 Kuesioner Model Kano.....	44
IV.3 Validitas Isi	45
IV.4 <i>Pretest</i>	45
IV.5 Penyebaran dan Pengumpulan Data Kuesioner	46
IV.6 Pengukuran Ukuran Sampel dan Teknik Sampling	46
IV.7 Pengolahan data kuesioner.....	46
IV.7.1 Proses Screening.....	46
IV.7.2 Input Data	46
IV.7.3 Rekapitulasi Karakteristik Responden.....	46
IV.8 Uji Normalitas	47
IV.9 Uji Validitas Konstruksi	47
IV.10 Uji Reliabilitas	48
IV.11 Pengolahan Data.....	50
IV.11.1 Pengolahan Data Kuesioner <i>Servqual</i>	50
IV.11.2 Pengolahan Data Kuesioner Kano.....	53
IV.12 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	54
IV.13 Integrasi <i>M-Servqual</i> dan Model Kano	55
BAB V ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI.....	58
V.1 Analisis Hasil Pengolahan Data	58

V.1.1 Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Mobile Service Quality</i>	58
V.1.2 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	61
V.1.3 Analisis True Customer Needs	66
V.2 Rekomendasi	79
V.2.1 Penyusunan Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> Langit Musik.....	79
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	83
VI.1 Kesimpulan	83
VI.2 Saran.....	84
VI.2.1 Saran untuk Pihak <i>Developer</i> Aplikasi Langit Musik.....	84
VI.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86