

## 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 LAMPIRAN .....	xiii
DAFTAR ISTILAH .....	xiv
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	4
I.3 Tujuan Penelitian .....	5
I.4 Batasan Penelitian .....	5
I.5 Manfaat Penelitian .....	5
I.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 Memahami Bisnis Radio Saat ini.....	7
II.2 Teknologi Radio .....	8
II.3 Jenis Program Siaran Radio.....	9
II.4 Komposisi Siaran Radio .....	11
II.5 Analisis Kebutuhan.....	12
II.6 <i>Voice of Customer</i> .....	12
II.7 <i>Affinity Diagram</i> .....	12
II.8 Perbandingan Metode .....	13
II.9 Model Kano .....	14

II.10 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> .....	17
II.11 <i>Service Quality</i> .....	18
II.12 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano.....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	22
III.1 Model Konseptual .....	22
III.2 Sitematika Pemecahan Masalah .....	23
III.2.1 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	25
III.2.2 Tahap Analisis dan Rekomendasi.....	33
III.2.3 Tahap Kesimpulan dan Saran .....	33
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	34
IV.1 Pengumpulan Data .....	34
IV.1.1 Perancangan Panduan Wawancara .....	34
IV.1.2 Penentuan Responden Wawancara.....	35
IV.1.3 Pelaksanaan Wawancara.....	35
IV.1.4 Perancangan <i>Affinity Diagram</i> .....	35
IV.1.5 Pengelompokkan Atribut Kebutuhan Dimensi <i>Service Quality</i> .....	35
IV.2 Perancangan Kuesioner .....	38
IV.2.1 Profil Responden .....	38
IV.2.2 Rekapitulasi Profil Responden .....	38
IV.2.3 Kuesioner <i>Service Quality</i> .....	39
IV.2.4 Kuesioner Model Kano.....	39
IV.3 Uji Validitas Isi .....	40
IV.4 Pengodean Atribut Kebutuhan .....	40
IV.5 <i>Pretest</i> .....	41
IV.6 Uji Normalitas <i>Pretest</i> .....	41
IV.7 Uji Validitas Konstruk .....	41
IV.7 Uji Reliabilitas.....	42

IV.8 Penentuan Ukuran dan Teknik Sampling.....	44
IV.9 Penyebaran Kuesioner.....	44
IV.10 Rekapitulasi Kuesioner .....	44
IV.10.1 Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality</i> .....	44
IV.10.2 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano .....	46
IV.11 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano .....	48
<b>BAB V ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>50</b>
V.1 Analisis Hasil Pengolahan Data .....	50
V.1.1 Analisis Pengolahan Data <i>Service Quality</i> .....	50
V.1.2 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	52
V.1.3 Analisis Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano.....	56
V.1.4. Analisis <i>True Customer Needs</i> .....	57
V.2 Rekomendasi .....	70
V.2.1. Penyusunan Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> .....	70
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
VI. I Kesimpulan .....	75
VI. II Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>