

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
<i>ABSTRACT</i>	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Gambar	iv
Daftar Tabel	v
Daftar Lampiran	vi
Daftar Simbol	vii
Daftar Istilah	viii
Bab I PENDAHULUAN	9
I.1 Latar Belakang	9
I.2 Perumusan Masalah	12
I.3 Tujuan Tugas Akhir	13
I.4 Batasan Tugas Akhir	13
I.5 Manfaat Tugas Akhir	13
I.6 Sistematika Penulisan	14
Bab II TINJAUAN PUSTAKA	16
II.1 Kepuasan	16
II.1.1 Strategi Kepuasan Konsumen	16
II.1.2 Dimensi Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen	16
II.2 Kualitas	17
II.2.1 Faktor Permasalahan Kualitas Pelayanan	17
II.2.2 Strategi Permasalahan Kualitas Pelayanan	17
II.3 Metode <i>Service Quality</i>	18
II.3.1 Konsep <i>Service Quality</i>	18
II.3.2 <i>Instrument SERVQUAL</i>	19
II.3.3 Ukuran <i>SERVQUAL</i>	20
II.4 <i>Net Promoter Score</i>	21
II.5 <i>Voice of Customer</i>	22

II.6	Tinjauan Tugas Akhir Sebelumnya.....	22
Bab III	SISTEMATIKA PENYELESAIAN MASALAH.....	24
III.1	Model Konseptual.....	24
III.2	Sistematika Penyelesaian Masalah.....	25
III.3	Tahap Pendahuluan.....	27
III.4	Pengumpulan Data.....	27
III.4.1	Pengumpulan Data Variabel.....	29
III.4.2	Pengumpulan Data <i>Net Promoter Score</i>	30
III.5	Tahap Pengolahan Data.....	30
III.5.1	Pengolahan Data Metode <i>Service Quality</i>	30
III.6	Metode Evaluasi.....	30
III.7	Tahap Analisis.....	32
III.8	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	32
Bab IV	PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI.....	33
IV.1	Pengumpulan Data.....	33
IV.2	Pengolahan Data.....	33
IV.2.1	<i>Service Quality</i>	33
IV.2.2	<i>Net Promoter Score</i>	39
IV.3	Perancangan Sistem Terintegrasi.....	39
IV.3.1	Perancangan Usulan Perbaikan.....	39
Bab V	IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN.....	41
V.1	Pengujian Hipotesis.....	41
V.2	Analisa Verifikasi Usulan.....	42
V.3	Analisa Validasi Usulan.....	42
V.4	Analisa Sensitifitas.....	43
Bab VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	44
VI.1	Kesimpulan.....	44
VI.2	Saran.....	45
	DAFTAR PUSTAKA.....	46