

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR SIMBOL.....	viii
DAFTAR ISTILAH	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Alternatif Solusi	8
I.3 Perumusan Masalah	9
I.4 Tujuan Tugas Akhir	10
I.5 Manfaat Tugas Akhir	10
I.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
II.1 Pemodelan Sistem.....	12
II.1.1 Sistem Terintegrasi.....	12
II.2 Pengembangan Produk.....	12
II.2.1 Analisis Kebutuhan	13
II.3 Manajemen Pemasaran	14
II.3.1 <i>Voice of Customer</i>	14
II.4 Perbandingan Metode	15
II.5 Model Kano	16
II.6 <i>Service Quality</i>	21
BAB III METODOLOGI PERANCANGAN.....	26
III.1 Sistematika Perancangan	26
III.1.1 Deskripsi Mekanisme Pengumpulan Data	26

III.1.2 Tahapan Perancangan.....	26
III.1.2.3 Tahap Pengolahan Data.....	35
III.1.2.4 Tahap Verifikasi.....	37
III.1.2.5 Tahap Perancangan Sistem Terintegrasi	37
III.1.2.6 Tahap Validasi.....	37
III.1.2.7 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	38
III.2 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir.....	38
BAB IV PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI	40
IV.1 Deskripsi Data.....	40
IV.1.1 Rekapitulasi Karakteristik Responden	41
IV.2 Spesifikasi Rancangan dan Standar Perancangan.....	41
IV.3 Proses Perancangan.....	42
IV.3.1 <i>Pretest</i>	42
IV.3.2 Uji Normalitas	42
IV.3.3 Uji Validitas	43
IV.3.4 Uji Reliabilitas	44
IV.3.5 Pengumpulan Data Kuesioner.....	44
IV.3.6 Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality</i>	45
IV.3.7 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	45
IV.3.8 <i>Customer Satisfaction Coefficient (CSC)</i>	47
IV.3.9 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano	49
IV.4 Hasil Rancangan	50
IV.5 Verifikasi Hasil Rancangan	51
IV.5.1 Perancangan dan Analisis Sistem Terintegrasi	52
BAB V VALIDASI DAN EVALUASI HASIL RANCANGAN.....	55
V.1 Evaluasi Hasil Rancangan.....	55
V.2 Analisis dan Rencana Implementasi Hasil Rancangan	60
V.3 Validasi Hasil Rancangan	62
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	64
VI.1 Kesimpulan	64
VI.2 Saran dan Rekomendasi	64
VI.2.1 Saran bagi Penyusun Tugas Akhir Selanjutnya.....	64

VI.2.2 Rekomendasi bagi Perusahaan	65
DAFTAR PUSTAKA	66
DAFTAR LAMPIRAN.....	70