

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	9
I.3 Tujuan Penelitian	10
I.4 Manfaat Penelitian	10
I.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
II.1 Pelatihan	12
II.2 Manajemen Pemasaran	12
II.2.1 Analisis Kebutuhan	12
II.2.2 <i>Voice of Customer</i>	13
II.2.3 Diagram Afinitas	13
II.3 <i>Service Marketing</i>	14

II.4 Pemilihan Teori/Model/Kerangka Perancangan.....	14
II.5 Model Kano	17
II.6 <i>Service Quality</i>	21
II.7 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
III.1 Sistematika Perancangan	27
III.1.1 Deskripsi Mekanisme Pengumpulan Data.....	27
III.1.2 Tahapan Perancangan	28
III.2 Batasan dan Asumsi Proposal Tugas Akhir	40
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	41
IV.1 Pengumpulan Data	41
IV.1.1 Pengumpulan Data Kuesioner	41
IV.1.2 Rekapitulasi Karakteristik Responden.....	41
IV.1.3 Spesifikasi dan Standar Perancangan	42
IV.2 Pengolahan Data.....	43
IV.2.1 <i>Pretest</i> Data Kuesioner	43
IV.2.2 Uji Reliabilitas Kuesioner	48
IV.2.2 Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality</i>	49
IV.2.2 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	50
IV.2.3 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano.....	53
IV.3 Hasil Perancangan	54
BAB V ANALISIS DAN EVALUASI HASIL RANCANGAN	55
V.1 Verifikasi dan Perancangan Sistem Terintegrasi.....	55
V.1.1 Verifikasi Hasil Rancangan	55
V.1.2 Perancangan Sistem Terintegrasi	57
V.2 Analisis Hasil Rancangan	60

V.2.1 Evaluasi Hasil Rancangan.....	61
V.2.2 Analisis dan Rencana Implementasi Hasil Rancangan.....	65
V.3 Validasi Hasil Rancangan.....	66
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	68
VI.1 Kesimpulan	68
VI.2 Saran dan Rekomendasi	70
VI.2.1 Saran Penelitian Selanjutnya	70
VI.2.1 Rekomendasi bagi RB Lubuk Pakam.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71