

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Alternatif Solusi	8
I.3 Perumusan Masalah	9
I.4 Tujuan Penelitian	9
I.5 Manfaat Penelitian	10
I.6 Batasan Penelitian.....	10
I.7 Sistematika Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
II.1 Manajemen Pemasaran	12
II.2 Analisis Kebutuhan.....	12
II.3 Kualitas Pelayanan	13
II.4 <i>Voice of Customer</i> (VOC).....	14
II.5 Diagram Afinitas	14
II.6 Perbandingan Metode.....	14

II.7 Model Kano	16
II.8 <i>Service Quality</i>	20
II.9 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
III.1 Sistematika Perancangan.....	24
III.1.1 Deskripsi Mekanisme Pengumpulan Data	24
III.1.2 Tahap Perancangan.....	24
III.2 Identifikasi Sistem Terintegrasi.....	37
III.3 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir.....	37
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	38
IV.1 Pengumpulan Data	38
IV.1.1 Rekapitulasi Karakteristik Responden	38
IV.1.2 Spesifikasi Rancangan dan Standar Perancangan	39
IV.2 Pengolahan Data.....	40
IV.2.1 Proses Perancangan	40
IV.2.2 <i>Pretest</i>	40
IV.2.3 Uji Validitas Konstruk <i>Pretest</i>	40
IV.2.4 Uji Reliabilitas Konstruk <i>Pretest</i>	41
IV.2.5 Pengumpulan Data Kuesioner	42
IV.2.6 Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality</i>	43
IV.2.7 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	44
IV.2.8 <i>Customer Satisfaction Coefficient (CSC)</i>	45
IV.2.9 Hasil Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano	47
IV.2.10 <i>True Customer Needs (TCN)</i>	49
BAB V ANALISIS	50
V.1 Verifikasi dan Validasi Hasil Rancangan	50

V.1.1 Verifikasi Hasil Rancangan.....	50
V.1.2 Analisis Hasil Perancangan Sistem Terintegrasi.....	54
V.1.3 Rancangan Hasil Rekomendasi	59
V.2 Analisis Hasil	62
V.2.1 Evaluasi Hasil Rancangan Rekomendasi.....	62
V.2.2 Analisis dan Rencana Implementasi	66
V.2.3 Validasi Rancangan Hasil Rekomendasi.....	68
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	71
VI.1 Kesimpulan	71
VI.2 Saran	72
VI.2.1 Saran untuk Restoran Resto Kita	72
VI.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	77