

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR ISTILAH	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	11
I.3 Tujuan Tugas Akhir	11
I.4 Manfaat Tugas Akhir	11
I.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
II.1 Literatur Teori	13
II.1.1 Jasa	13
II.1.1.1 Karakteristik Jasa	13
II.1.1.2 Kualitas Jasa	14
II.1.2 Kepuasan Pelanggan	15
II.1.2.1 Persepsi dan Harapan Pelanggan	15
II.1.3 <i>Service Quality</i>	15
II.1.4 <i>Importance Performance Analysis</i>	17

II.1.5 <i>Customer Satisfaction Index</i>	18
II.1.6 <i>Kano</i>	18
II.2 Alasan Pemilihan Teori	19
BAB III METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH	21
III.1 Sistematika Perancangan	21
III.1.1 Deskripsi Mekanisme Pengumpulan Data.....	21
III.1.2 Tahapan Perancangan	22
III.1.2.1 Penentuan Indikator Pelayanan	22
III.1.2.2 Penentuan Sampel Penelitian	24
III.1.2.3 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner <i>Service Quality</i>	24
III.1.2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Awal	25
III.1.2.5 Rekapitulasi Data.....	25
III.1.2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Keseluruhan	25
III.1.2.7 Pengolahan Data <i>Service Quality</i>	25
III.1.2.8 Penilaian Diagram Importance Performance Analysis	26
III.1.3 Deskripsi Mekanisme Verifikasi	26
III.1.4 Deskripsi Mekanisme Validasi Hasil Rancangan	26
III.2 Identifikasi Sistem Terintegrasi	27
III.3 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir	27
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	28
IV.1 Pengumpulan Data	28
IV.1.1 Kondisi Eksisting Perusahaan	28
IV.2 Pengolahan Data	28
IV.2.1 Pertanyaan <i>Screening</i>	28
IV.2.2 Karakteristik Responden.....	29
IV.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Awal.....	29

IV.2.4 Rekapitulasi Data Keseluruhan.....	30
IV.2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Keseluruhan.....	30
IV.2.6 Pengolahan Data <i>Service Quality</i>	32
IV.2.7 Penilaian Diagram Importance Performance Analysis.....	33
IV.2.8 Perancangan Sistem Terintegrasi	35
BAB V ANALISIS	37
V.1 Verifikasi dan Validasi	37
V.2 Analisis Hasil	37
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	44
VI.1 Kesimpulan.....	44
VI.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	46