

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Manfaat Penelitian	5
I.5 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir	5
I.6 Sistematika Laporan	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
II.1 Literatur Terkait Teori / Konsep Umum / Model / Kerangka Kerja	7
II.1.1. Definisi Jasa	7
II.1.2. Karakteristik Jasa	7
II.1.3. Analisis Kebutuhan Pelanggan	8
II.1.4. <i>Voice of Customer</i> (VoC)	8
II.1.5. <i>Affinity Diagram</i>	8
II.2 Pemilihan Metode	8

II.2.1	Model KANO.....	10
II.2.2	Service Quality	14
BAB III METODE PENYELESAIAN MASALAH		17
III.1	Sistematika Penyelesaian Masalah.....	17
III.1.1	Tahapan Perancangan	17
III.1.2	Tahap Pendahuluan	19
III.1.3	Tahap Pengumpulan Data.....	19
III.1.4	Tahapan Pengolahan Data	22
III.1.4.4	Verifikasi Hasil Rancangan	23
III.1.5	Validasi Hasil Rancangan.....	23
III.1.6	Tahap Kesimpulan dan Saran	24
BAB IV PENYELESAIAN PERMASALAHAN		25
IV.1	Pengumpulan Data	25
IV.1.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan	25
IV.1.2	Perancangan Panduan Wawancara	25
IV.1.3	Rekapitulasi Hasil Wawancara	25
IV.1.4	Perancangan Diagram Afinitas	26
IV.1.5	Pengelompokan Atribut Kebutuhan Dalam Dimensi <i>Service Quality</i>	26
IV.1.6	Pengkodean Dimensi <i>Servqual</i> dan Atribut Kebutuhan	26
IV.1.7	Perancangan Kuesioner	28
IV.1.8	Uji Validitas Isi	29
IV.1.9	<i>Pretest</i>	30
IV.1.10	Penentuan Jumlah dan Teknik <i>Sampling</i>	30
IV.1.11	Penyebaran dan Pengumpulan Data Kuesioner.....	31
IV.1.12	Uji Normalitas Kuesioner.....	31
IV.1.13	Uji Validitas	31

IV.1.14 Uji Reliabilitas.....	33
IV.2 Pengolahan Data dan Pembahasan.....	34
IV.2.1. Proses <i>Screening</i> Hasil Kuesioner.....	34
IV.2.2. Rekapitulasi Profil Responden	35
IV.2.3. Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality</i>	35
IV.2.4. Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	36
IV.2.5. <i>Customer Satisfaction Coeficient (CSC)</i>	37
IV.2.6. Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano	39
IV.2.7. Perumusan <i>True Customer Needs</i>	40
IV.2.8. Analisis Kondisi Eksisting.....	41
IV.3 Verifikasi Hasil Rancangan	50
BAB V VALIDASI, ANALISIS, DAN IMPLIKASI.....	53
V.1. Validasi Hasil Rekomendasi	53
V.2. Analisis Penyelesaian Masalah	54
V.3. Analisis Implementasi.....	57
V.4. Implikasi Tugas Akhir.....	60
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	62
VI.1. Kesimpulan	62
VI.2. Saran	64
VI.2.1 Saran Untuk Washbarn.....	64
VI.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	64
DAFTAR PUSTAKA	65