

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR RUMUS	xi
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian.....	4
I.4 Batasan Penelitian	5
I.5 Manfaat Penelitian.....	5
I.6 Sistematika Penulisan.....	6
Bab II Kajian Teori	7
II.1 Analisis Kebutuhan	7
II.1.1 Pengembangan <i>Voice of Customer (VoC)</i>	7
II.1.2 Metode Pembandingan Analisis Kebutuhan	8
II.1.3 Metode Pembandingan Kualitas Layanan	9
II.1.4 <i>Affinity Diagram</i>	11
II.2 Kepuasan Penerima layanan.....	12
II.3 <i>SERVQUAL</i>	12
II.4 Model Kano	16

II.4.1	Diagram Kano dan Kuesioner	16
II.5	Integrasi <i>SERVQUAL for Higher Education</i> dan Model Kano	19
Bab III Metodologi Penelitian		21
III.1	Model Konseptual	21
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	22
III.2.1	Tahap Perancangan dan Alat Ukur.....	25
III.2.2	Pengumpulan dan Pengolahan Data	33
III.2.3	Tahap Analisis dan Rekomendasi	37
III.2.4	Kesimpulan dan Saran	38
Bab IV Pengumpulan Data dan Pengolahan Data.....		39
IV.1	Pengumpulan Data	39
IV.1.1	Penyebaran Kuesioner Data Kuesioner	39
IV.1.2	Karakteristik Responden	39
IV.1.3	Transformasi Data Hasil Kuesioner	40
IV.1.4	Uji Reliabilitas.....	40
IV.2	Pengolahan Data.....	41
IV.2.1	Pengolahan Data Kuesioner <i>SERVQUAL for Higher Education</i>	42
IV.2.2	Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	42
IV.2.3	Hasil Integrasi Kuesioner	43
Bab V Analisis Penelitian.....		45
V.1	Analisis.....	45
V.1.1	Hasil Analisis Integrasi <i>SERVQUAL for Higher Education</i> dan Model Kano	45
V.1.2	Hasil Analisis <i>True Customer Needs</i>	50
V.2	Rekomendasi	55
V.2.1	Penyusunan Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> S2 Teknik Elektro Tel-U.....	55
V.2.2	Rekomendasi Akhir <i>True Customer Needs</i> S2 Teknik Elektro Tel-U	57
Bab VI Kesimpulan dan Saran		58

VI.1	Kesimpulan.....	59
VI.2	Saran.....	60
	DAFTAR PUSTAKA.....	61