

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	5
I.3 Tujuan Penelitian .....	6
I.4 Batasan Penelitian .....	6
I.5 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
II.1 Penelitian Terdahulu .....	7
II.1.1 Penelitian yang Dilakukan Oleh Arche Sulana (2011) .....	7
II.1.2 Penelitian yang Dilakukan Oleh Tiara Indriani Pratiwi (2013) .....	7
II.2 Kepuasan Pelanggan .....	8
II.3 Analisis Kebutuhan .....	8
II.4 Dimensi <i>Servqual</i> .....	10
II.5 Kriteria Kualitas dalam Rekomendasi ITU-G.1000 .....	11
II.6 Model Kano .....	13
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>18</b>
III.1 Model Konseptual .....	18
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah .....	19
III.2.1 Tahap Pendahuluan .....	20
III.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	22
III.2.3 Analisis Data dan Rekomendasi .....	25
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran .....	26
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	<b>27</b>
IV.1 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan .....	27
IV.2 Perancangan Kuesioner .....	29
IV.2.1 Identitas Responden .....	30
IV.2.2 Karakteristik Responden .....	30

IV.2.3	Kuesioner <i>Servqual</i> .....	30
IV.2.4	Kuesioner Kano .....	30
IV.3	Uji Validitas Isi .....	31
IV.4	Pretest.....	31
IV.5	Penyebaran Kuesioner .....	32
IV.6	Pengolahan Kuesioner .....	32
IV.6.1	<i>Screening</i> .....	32
IV.6.2	<i>Input Data</i> .....	32
IV.7	Uji Reliabilitas .....	32
IV.8	Pengolahan Data .....	33
IV.8.1	Pengolahan Data Kuesioner <i>Servqual</i> .....	33
IV.8.2	Pengolahan Data Kuesioner Model Kano .....	35
IV.9	Integrasi <i>Servqual</i> dengan Model Kano.....	38
<b>BAB V</b>	<b>ANALISIS DATA .....</b>	<b>40</b>
V.1	Analisis Atribut Kebutuhan Pelanggan Layanan <i>Mobile Internet</i> .....	40
V.1.1	Analisis Atribut Kebutuhan Pelanggan Layanan <i>Mobile Internet</i> yang Perlu Dipertahankan Pencapaian Kualitasnya ...	42
V.1.2	Analisis Atribut Kebutuhan Pelanggan Layanan <i>Mobile Internet</i> yang Perlu Ditingkatkan Kualitasnya.....	44
V.1.3	Analisis Atribut Kebutuhan Pelanggan Layanan <i>Mobile Internet</i> yang Dibebaskan .....	51
V.1.4	Analisis Atribut Kebutuhan Pelanggan Layanan <i>Mobile Internet</i> yang Diabaikan.....	55
V.2	Analisis <i>True Customer Needs</i> yang Perlu Dipertimbangkan Oleh Regulator .....	56
V.3	Rekomendasi untuk Regulasi.....	57
V.3.1	Rekomendasi Rancangan Regulasi Terhadap Atribut yang Dipertahankan .....	58
V.3.2	Rekomendasi Rancangan Regulasi Terhadap Atribut yang Ditingkatkan.....	58
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
VI.1	Kesimpulan .....	60
VI.2	Saran .....	62
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>63</b>