

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
Bab I Pendahuluan.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	4
I.5 Batasan Penelitian.....	5
Bab II Landasan Teori	6
II.1 <i>Mobile Advertising</i>	6
II.2 Analisis Kebutuhan.....	8
II.3 Diagram Afinitas.....	8
II.4 <i>Mobile Service Quality</i>	9
II.5 Model Kano	11
II.6 Integrasi <i>Mobile Servqual</i> dengan Model Kano	14
Bab III Metodologi Penelitian	16
III.1 Model Konseptual.....	16
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	17
III.2.1 Tahap Pendahuluan	18
III.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	19
III.2.2.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan	19
III.2.2.2 Perancangan Kuesioner.....	20
III.2.2.3 Uji Validitas	20

III.2.2.4	<i>Pretest</i>	21
III.2.2.5	Penentuan Jumlah Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	21
III.2.2.6	Penyebaran Kuesioner	22
III.2.2.7	Pengumpulan dan Pengkodean Kuesioner.....	22
III.2.2.8	Uji Reliabilitas	23
III.2.2.9	Pengolahan Kuesioner	23
III.2.3	Tahap Analisis dan Rekomendasi	24
III.2.3.1	Analisis Pengolahan Data	24
III.2.3.2	Perumusan Rekomendasi	25
III.2.4	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	25
Bab IV	Pengumpulan dan Pengolahan Data	26
IV.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan	26
IV.1.1	Perancangan Panduan Wawancara.....	26
IV.1.2	Penentuan Responden Wawancara	26
IV.1.3	Pelaksanaan Wawancara	27
IV.1.4	Pengolahan Hasil Wawancara.....	27
IV.2	Perancangan Kuesioner.....	30
IV.2.1	Identitas Responden	30
IV.2.2	Karakteristik Responden	30
IV.2.3	Kuesioner <i>Servqual</i>	30
IV.2.4	Kuesioner Model Kano	31
IV.3	Uji Validitas Isi.....	31
IV.4	Pengodean Atribut Kebutuhan Layanan	31
IV.5	<i>Pretest</i>	32
IV.6	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	33
IV.7	Rekapitulasi Responden Penelitian.....	33
IV.8	Uji Reliabilitas	34
IV.9	Pengolahan Data	37
IV.9.1	Pengolahan Data Kuesioner <i>Mobile Servqual</i>	37
IV.9.2	Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	39
IV.10	Integrasi <i>Mobile Service Quality</i> dan Model Kano.....	41
IV.11	Perhitungan Nilai <i>Adjusted Importance</i>	42

Bab V Analisis data dan Rekomendasi.....	44
V.1 Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Mobile Servqual</i>	44
V.1.1 Analisis Atribut Kuat	45
V.1.2 Analisis Atribut Lemah	46
V.2 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	47
V.2.1 <i>Must-be</i> (M)	47
V.2.2 <i>Attractive</i> (A)	48
V.2.3 <i>One Dimensional</i> (O)	48
V.2.4 <i>Indifferent</i> (I).....	49
V.2.5 <i>Reverse</i> (R).....	49
V.2.6 <i>Questionable</i> (Q).....	49
V.3 Analisis <i>True Customer Needs</i>	50
Bab VI Kesimpulan dan Saran	60
VI.1 Kesimpulan	60
VI.2 Saran	61
Daftar Pustaka.....	62