

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
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	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Manfaat Penelitian	6
I.5 Batasan Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
II.1 Penelitian Terdahulu	7
II.2 Analisis Kebutuhan	9
II.3 <i>Servqual</i>	10
II.4 Kerangka Pemahaman Kebutuhan Konsumen (<i>QoS Required</i>)	12
II.5 Model Kano	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
III.1 Model Konseptual	20
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	23
III.2.1 Tahap Pendahuluan	24
III.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	26
III.2.3 Tahap Analisis Data	31
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran	31

BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	33
IV.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan	33
IV.2	Perancangan Kuesioner	37
IV.2.1	Kuesioner Servqual.....	37
IV.2.2	Kuesioner Kano	39
IV.3	Uji validitas.....	39
IV.4	Pretest	40
IV.5	Penentuan jumlah sampel dan teknik pengambilan sampel	40
IV.6	Penyebaran Kuesioner	41
IV.7	Pengumpulan dan Pengkodean Kuesioner.....	41
IV.8	Uji Reliabilitas	42
IV.9	Pengolahan Data.....	44
IV.9.1	Pengolahan Data Kuesioner Servqual.....	44
IV.9.2	Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	47
IV.10	Pengintegrasian Hasil Kuesioner <i>Service Quality</i> dan Model Kano.....	48
BAB V	Analisis Data dan Rekomendasi	52
V.1	<i>True Customer Needs</i>	52
V.2.1	Rekomendasi Regulasi Terhadap Atribut yang Dipertahankan ..	66
V.2.2	Rekomendasi Regulasi Terhadap Atribut yang ditingkatkan.....	67
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
VI.1	Kesimpulan	68
VI.2	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70