

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xviii
DAFTAR ISTILAH	xix
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Batasan Penelitian	8
I.5 Manfaat Penelitian	8
Bab II Landasan Teori	9
II.1 Penelitian Terdahulu	9
II.1.1 Studi Mengenai Integrasi Service Quality dan Kano Model di Malaysia	9
II.1.2 Studi Mengenai Penggunaan Model Kano dan <i>Servqual</i> pada Istibank di Kartasura	9
II.1.3 Studi Mengenai Analisis Kebutuhan Layanan Money Remittance Delima di Kota Bandung.....	10
II.1.4 Studi Mengenai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Paketpos PT Pos Indonesia	10
II.1.5 Kesimpulan Studi Penelitian Terdahulu.....	11
II.2 Analisis Kebutuhan	11
II.3 <i>Service Quality</i>	13
II.4 Membuat Kategori Atribut.....	16
II.4.1 Model Kano.....	16
II.4.2 Metode Wawancara.....	21

II.5	Penelitian Kualitatif	21
II.5.1	Teknik Triangulasi	22
II.6	Penggabungan Metode Kuantitatif dan Metode Kualitatif	27
Bab III	Metodelogi Penelitian.....	29
III.1	Model Konseptual	29
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah	31
III.2.1	Tahap Pendahuluan	32
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data	34
III.2.3	Tahap Pengolahan Data.....	39
III.2.4	Tahap Analisis Data dan Rekomendasi.....	40
III.2.5	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	41
Bab IV	Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	43
IV.1	Identifikasi Kebutuhan Pelanggan	43
IV.1.1	Perancangan Panduan Wawancara.....	43
IV.1.2	Penentuan Responden Wawancara	44
IV.1.3	Pelaksanaan Wawancara	44
IV.2	Pengolahan Hasil Wawancara.....	44
IV.3	Desain Kuesioner	47
IV.3.1	Kuesioner <i>Servqual</i>	47
IV.3.2	Kuesioner Model Kano	48
IV.4	Pengodean Atribut Kebutuhan Layanan	49
IV.5	Uji Validitas Isi	52
IV.6	<i>Pretest</i>	52
IV.7	Uji Reliabilitas	53
IV.8	Pengolahan Data.....	55
IV.8.1	Pengolahan Data Kuesioner <i>Servqual</i>	55
IV.8.2	Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	59
IV.9	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	64
IV.10	Implementasi Integrasi <i>Servqual</i> dengan Model Kano	70
Bab V	Analisis Data dan Rekomendasi.....	74
V.1	<i>True Customer Needs</i>	74
V.1.1	Analisis <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Tangible</i>	75

V.1.2	Analisis <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Realibility</i>	80
V.1.3	Analisis <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Assurance</i>	83
V.1.4	Analisis <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Emphaty</i>	86
V.2	Triangulasi.....	94
V.2.1	Perancangan Instrumen Triangulasi.....	96
V.2.2	Kriteria Pemilihan Responden Triangulasi	97
V.2.3	Pelaksanaan Triangulasi.....	98
V.3	Pengolahan Hasil Triangulasi	98
V.3.1	Triangulasi terhadap Atribut Kebutuhan Ketersediaan loket yang khusus menangani layanan Pospay (TAN2)	99
V.3.2	Triangulasi terhadap Atribut Kebutuhan Cash point / kantorpos rapih dan nyaman (contoh : ruang tunggu rapih dan bersih) (TAN3).....	100
V.3.3	Triangulasi terhadap Atribut Kebutuhan Desain interior / dalam ruangan kantorpos yang menarik dan nyaman (TAN4).....	102
V.3.4	Triangulasi terhadap Atribut Kebutuhan Penampilan karyawan yang menarik dan rapih (TAN5).....	103
V.3.5	Triangulasi terhadap Atribut Kebutuhan Ketersediaan notifikasi / laporan transaksi pembayaran secara online (contoh : SMS , E-mail) (TAN7).....	105
V.3.6	Triangulasi terhadap Atribut Kebutuhan Transaksi pembayaran tagihan selalu berhasil (REL2).....	107
V.3.7	Triangulasi terhadap Atribut Kebutuhan Kemudahan untuk menemukan informasi produk melalui media informasi (website, social media, brosur, dll) (REL4).....	108
V.3.8	Triangulasi terhadap Atribut Kebutuhan Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan baik, ramah, dan sopan (ASS1).....	110
V.3.9	Triangulasi terhadap Atribut Kebutuhan Kemampuan perusahaan memberikan rasa aman dalam bertransaksi (ASS2).....	112
V.3.10	Triangulasi terhadap Atribut Kebutuhan Ketepatan pegawai dalam menangani keluhan pelanggan (ASS5)	114
V.3.11	Triangulasi terhadap Atribut Kebutuhan Kepedulian pegawai terhadap pelanggan (EMP1).....	116
V.3.12	Triangulasi terhadap Atribut Kebutuhan Kesabaran pegawai terhadap pelanggan (EMP2).....	117
V.3.13	Triangulasi terhadap Atribut Kebutuhan Kemampuan perusahaan memberi perhatian individual kepada pelanggan (EMP3).....	119

V.3.14	Triangulasi terhadap Atribut Kebutuhan Ketersediaan media komunikasi yang dapat dihubungi oleh pelanggan setiap saat (EMP4).....	120
V.3.15	Triangulasi terhadap Atribut Kebutuhan Ketersediaan Program Promosi Khusus untuk Pelanggan (EMP5).....	122
V.3.16	Triangulasi terhadap atribut kebutuhan pegawai mengucapkan selamat datang, terima kasih dan permohonan maaf	124
V.3.17	Triangulasi terhadap Atribut Kebutuhan Perusahaan berusaha menampung aspirasi pelanggan (kotak saran,survey pelanggan dll) (EMP7).....	126
V.3.18	Rangkuman Hasil Triangulasi.....	127
V.4	Penyusunan Rekomendasi.....	129
V.4.1	Rekomendasi untuk Masing-masing Atribut Kebutuhan.....	129
V.4.2	Rekomendasi Akhir Layanan SOPP Pospay.....	140
Bab VI Kesimpulan dan Saran.....		144
VI.1	Kesimpulan	144
VI.2	Saran.....	146
DAFTAR PUSTAKA		147