

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR ISTILAH	ix
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xi
DAFTAR LAMPIRAN	i
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian.....	7
I.4 Manfaat Penelitian.....	8
I.5 Batasan Penelitian	8
I.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
II.1 Biro Perjalanan Wisata.....	10
II.2 Analisis Kebutuhan	10
II.3 <i>Voice of Customer</i>	11
II.4 Diagram Afinitas	11
II.5 Model Kano.....	11
II.6 Metode Pembandingan.....	14
II.7 <i>Service Quality</i>	15
II.8 Integrasi Model Kano dan <i>SERVQUAL</i>	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
III.1 Model Konseptual.....	19
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	20
III.2.1 Tahap Pendahuluan.....	22
III.2.2 Tahap Perancangan Alat Ukur	23
III.2.3 Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	35
III.2.4 Tahap Analisis dan Rekomendasi	37

III.2.5	Tahap Kesimpulan Saran	38
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	39
IV.1	Pengumpulan Data	39
IV.1.1	Pelaksanaan Wawancara	39
IV.1.2	Pengolahan Hasil Wawancara	39
IV.1.3	Penyebaran Kuesioner	39
IV.1.4	Karakteristik Responden	40
IV.2	Pengolahan Data	40
IV.2.1	Rekapitulasi Kuesioner	41
IV.2.2	Transformasi Data	41
IV.2.3	Uji Validitas	41
IV.2.4	Uji Reliabilitas	42
IV.2.5	Pengolahan Data <i>SERVQUAL</i>	44
IV.2.6	Pengolahan Data Model Kano	45
IV.2.7	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	47
IV.2.8	Integrasi <i>SERVQUAL</i> dan Model Kano	49
BAB V	ANALISIS DATA	53
V.1	Analisis Hasil Pengolahan Data	53
V.1.1	Analisis Karakteristik Responden	53
V.1.2	Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>SERVQUAL</i>	56
V.1.3	Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	59
V.1.4	Analisis <i>True customer needs</i>	62
V.2	Rekomendasi	71
V.2.1	Penyusunan Rekomendasi <i>True customer needs</i> PT XYZ	71
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	76
VI.1	KESIMPULAN	76
VI.2	SARAN	77
DAFTAR PUSTAKA	78