

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR ISTILAH .....	xii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1. Latar Belakang .....	1
I.2. Perumusan Masalah .....	5
I.3. Tujuan Penelitian .....	5
I.4. Batasan Masalah .....	6
I.5. Manfaat Penelitian .....	6
I.6. Sistematika Penulisan .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
II.1 Definisi Jasa .....	8
II.1.1 Karakteristik Jasa .....	8
II.1.2 Klasifikasi Jasa .....	9
II.2 Teori Kualitas .....	10
II.2.1 Definisi Kualitas .....	10

II.2.2	Dimensi Kualitas .....	11
II.3	<i>Voice of Customer (VoC)</i> .....	11
II.4	Analisis Kebutuhan.....	12
II.5	Diagram Afinitas .....	12
II.6	Model KANO .....	13
II.6.1	Pembentukan Model KANO .....	15
II.7	<i>Service Quality</i> .....	18
II.8	Integrasi KANO dan <i>Service Quality</i> .....	21
II.9	Perbandingan Metode .....	21
II.10	Penelitian Terdahulu.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		24
III.1	Model Konseptual .....	24
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah .....	25
III.2.1	Tahap Pendahuluan.....	27
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data .....	27
III.2.3	Tahap Analisis dan Rekomendasi.....	36
III.2.4	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	37
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....		38
IV.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan .....	38
IV.1.1	Penentuan Responden Wawancara .....	38
IV.1.2	Pelaksanaan Wawancara .....	38
IV.1.3	Rekapitulasi Hasil Wawancara.....	38
IV.2	Pengelompokkan Atribut Kebutuhan ke dalam Dimensi <i>Service Quality</i> .....	40
IV.3	Desain Kuesioner .....	41
IV.3.1	Kuesioner <i>Service Quality</i> .....	42
IV.3.2	Kuesioner Model KANO .....	42
IV.4	Uji Validitas Isi .....	43
IV.5	<i>Pretest</i> .....	43

IV.6	Pengolahan Data.....	44
IV.6.1	Uji Normalitas .....	44
IV.6.2	Uji Validitas Konstruk .....	44
IV.6.3	Uji Reliabilitas .....	44
IV.7	Penyebaran Kuesioner .....	45
IV.8	Rekapitulasi Kuesioner.....	45
IV.9	Uji Reliabilitas .....	45
IV.10	Pengolahan Kuesioner <i>Service Quality</i> .....	46
IV.11	Pengolahan Kuesioner Model KANO .....	49
IV.12	Integrasi <i>Service Quality</i> dengan Model KANO .....	50
BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI .....		53
V.1	Analisis Hasil Pengolahan Data .....	53
V.2	Analisa Pengolahan Data Kuesioner Model KANO.....	53
V.3	Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality</i> .....	55
V.4	Analisis Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model KANO.....	58
V.5	Perumusan Rekomendasi .....	59
V.6	<i>Feedback</i> dan Rencana Implementasi.....	60
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....		63
VI.1	Kesimpulan .....	63
VI.2	Saran .....	64
DAFTAR PUSTAKA .....		65