

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	5
<i>ABSTRACT</i>	6
KATA PENGANTAR.....	7
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR GAMBAR.....	13
DAFTAR ISTILAH.....	14
DAFTAR LAMPIRAN.....	15
BAB I. PENDAHULUAN.....	16
I.1 Latar Belakang.....	16
I.2 Perumusan Masalah.....	20
I.3 Tujuan Tugas Akhir.....	21
I.4 Manfaat Penelitian.....	21
I.5 Batasan Penelitian.....	22
I.6 Sistematika Penulisan.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	24
II.2 <i>Voice of Customer Deployment (VoCT)</i>	24
II.3 Analisis Kebutuhan.....	24
II.4 Kepuasan Pelanggan.....	25
II.5 <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan).....	26
II.6 Model Kano.....	29
II.7 Penelitian Terdahulu.....	34
II.7.1 Penelitian Rahman Bayu Anggoro (2008).....	34
II.7.2 Penelitian Diko Ariyawika, dan Farda Hasun (2014).....	35
II.7.3 Penelitian Nurul Hidayah (2016).....	35
II.7.4 Penelitian Regi Nindiana Putri (2016).....	35
II.7.5 Penelitian Octy P.Sianipar, dkk (2014).....	36
II.8 Perbandingan Penelitian.....	36
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	38
III.1 Model Konseptual.....	38
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	39
III.2.1 Tahap Pendahuluan.....	41

III.2.1.1 Studi literatur	42
III.2.1.2 Studi lapangan	42
III.2.1.3 Identifikasi dan perumusan masalah.....	42
III.2.1.4 Penentuan tujuan penelitian.....	42
III.2.1.5 Penentuan metode penelitian	43
III.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	43
III.2.2.1 Perancangan Model Konseptual	43
III.2.2.2 Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	43
III.2.2.3 Penentuan Operasionalisasi <i>Variable</i>	44
III.2.2.4 Perancangan Kuesioner	45
III.2.2.5 Uji Validitas.....	46
III.2.2.6 Melakukan <i>Pretest</i>	46
III.2.2.7 Uji Reliabilitas <i>Pretest</i>	46
III.2.2.8 Penentuan Teknik <i>Sampling</i> dan Ukuran <i>Sample</i>	46
III.2.2.9 Penyebaran Kuesioner	47
III.2.2.10 Pengolahan Kuesioner	47
III.2.2.11 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	48
III.2.2.12 Pengolahan Kuesioner <i>SERVQUAL</i>	48
III.2.2.13 Pengolahan Kuesioner Kano.....	48
III.2.3 Tahap Analisis dan Pengolahan Data	49
III.2.3.1 Analisis Hasil Pengolahan Data	49
III.2.3.2 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	49
BAB IV. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	50
IV.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	50
IV.1.1 Perancangan Panduan Wawancara.....	50
IV.1.2 Pelaksanaan Wawancara	51
IV.2 Perancangan Affinity Diagram.....	51
IV.3 Pengelompokan dan Pengkodean Atribut Kebutuhan ke Dalam Dimensi <i>SERVQUAL</i>	51
IV.4 Perancangan Kuesioner	52
IV.4.1 Kuesioner <i>Service Quality</i>	52
IV.4.2 Kuesioner Model Kano	53
IV.5 Uji Validitas Isi	54
IV.6 <i>Pretest</i>	54

IV.7 Uji Reliabilitas <i>Pretest</i>	55
IV.8 Penyebaran Kuesioner	56
IV.9 Pengolahan Kuesioner	56
IV.9.1. <i>Screening</i>	58
IV.9.3. Uji Reliabilitas Kuesioner	58
IV.9.4. Pengolahan Kuesioner <i>SERVQUAL</i>	58
IV.9.5. Pengolahan Kuesioner Model Kano	61
IV.9.6. <i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	62
IV.9.7. Integrasi <i>SERVQUAL</i> dengan Model Kano	67
BAB V. ANALISIS DATA	70
V.1 Analisis Pengolahan Data	70
V.1.1 Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>SERVQUAL</i>	70
V.1.2 Analisis Pengolahan Data Model Kano	74
V.1.3 Analisis Integrasi <i>SERVQUAL</i> dan Model Kano	77
V.1.4 Analisis terhadap Atribut Adanya Promo yang Menarik (Emp3)....	79
V.1.5 Analisis terhadap Atribut Adanya Sarana Permainan (Tan1)	80
V.1.6 Analisis terhadap Atribut Furniture Pada Kafe Memberikan Kenyamanan (Tan7)	81
V.1.7 Analisis terhadap Atribut Plating Pesanan Disajikan Menarik (Tan5) ..	83
V.1.8 Analisis terhadap Atribut Pelayan Cepat Dalam Menyajikan Pesanan (Rel2)	84
V.1.9 Analisis terhadap Dekorasi yang Diterapkan Oleh Kafe (Tan4)	86
V.1.10 Analisis terhadap Atribut Ketersediaan Menu yang Ditawarkan Sesuai (Rel1)	87
V.1.11 Analisis terhadap Atribut Kafe Menyediakan Akses Internet yang Memadai (Tan3)	88
V.1.12 Analisis terhadap Atribut Adanya Fasilitas Penyimpanan Helm Bagi Pengendara Sepeda Motor (Ass1)	90
V.2 Penyusunan Rekomendasi	91
V.2.1 Rekomendasi Untuk Masing-masing Atribut Kebutuhan	92
BAB VI. KESIMPULAN & SARAN	98
VII Kesimpulan	98
VI.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	100