

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR DAN ILUSTRASI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.1</b>
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	9
I.3 Tujuan Penelitian.....	9
I.4 Batasan Penelitian .....	9
I.5 Manfaat Penelitian.....	10
I.6 Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
II.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	12
II.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	15
II.1.3 Komponen Kepuasan Pelanggan.....	15
II.1.4 Pengertian Pelanggan .....	17
II.1.5 Metode Perbandingan.....	18
II.1.6 <i>SERVQUAL</i> .....	19
II.1.7 Metode <i>SERVQUAL</i> .....	19
II.1.8 Penelitian Terdahulu.....	20
II.1.9 Model Kano.....	21

II.1.10 Model Kano .....	21
II.1.11 Kuisisioner Kano.....	22
II.1.12 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> .....	25
II.1.13 Integrasi ServQual dan Model Kano .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
III.1 Model Konseptual .....	27
III.2 Sistematika Penelitian .....	29
III.2.1 Tahap Pendahuluan .....	30
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data .....	30
III.2.3 Tahap <i>Pretest</i> .....	31
III.2.3.1 Uji Validitas .....	31
III.2.3.2 Uji Reliabilitas.....	31
III.2.4 Tahap Pengolahan Data dan Analisis.....	32
III.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran .....	32
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>33</b>
IV.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan .....	33
IV.2 Perancangan <i>Affinity Diagram</i> .....	34
IV.3 Pengelompokan Atribut Kebutuhan Kedalam Dimensi <i>SERVQUAL</i>	34
IV.4 Pengkodean Dimensi <i>SERVQUAL</i> dan Atribut Kebutuhan.....	37
IV.5 Identifikasi Responden .....	38
IV.6 Perancangan Kuisisioner .....	38
IV.6.1 Perancangan Kuisisioner <i>Servqual</i> .....	39
IV.6.2 Kuisisioner Model Kano.....	40
IV.7 Uji Validitas Isi.....	40
IV.8 <i>Pretest</i> .....	40
IV.9 Uji Validitas Konstruk <i>Pretest</i> .....	41
IV.10 Uji Reliabilitas <i>Pretest</i> .....	41
IV.11 Penyebaran Kuisisioner .....	42
IV.12 Rekapitulasi Kuisisioner.....	42
IV.13 Validasi Konstruk Kuisisioner .....	42
IV.14 Validasi Reliabilitas Kuisisioner .....	42

IV.15 Pengolahan Kuisisioner <i>SERVQUAL</i> .....	43
IV.16 Penentuan <i>True Customer Needs</i> dan Nilai Kategori Kano .....	46
IV.17 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> .....	48
IV.18 Integrasi Hasil Kuesioner <i>SERVQUAL</i> dan Model Kano .....	50
IV.19 <i>True Customer Needs</i> .....	52
<b>BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>54</b>
V.1 <i>Preliminary Phase</i> .....	54
V.1.1 <i>Principle Catalog</i> .....	54
V.1.2 <i>Principle Catalog</i> .....	55
V.2 <i>Architecture Vision Phase</i> .....	57
V.3 <i>Business Achitecture Phase</i> .....	59
V.4 <i>Perform Gap Analysis</i> .....	60
V.4 <i>Perform Gap Analysis</i> .....	65
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
VI.1 Kesimpulan .....	67
VI.2 Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN A.....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN B.....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN C.....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN D.....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN E.....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN F .....</b>	<b>116</b>
<b>LAMPIRAN G .....</b>	<b>132</b>

