

## DAFTAR ISI

<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.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
I.1    Latar Belakang .....	1
I.2    Perumusan Masalah.....	4
I.3    Tujuan Penelitian.....	4
I.4    Batasan Penelitian .....	5
I.5    Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1    Manfaat Teoritis .....	5
1.5.2    Manfaat Praktis .....	5
I.6    Sistematika Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
II.1 <i>Service Quality (Servqual)</i> .....	7
II.2    Metode Pembandingan.....	10
II.3    Diagram Afinitas .....	11
II.4    Model Kano .....	12
II.5    Integrasi Model Kano dan <i>Servqual</i> .....	17
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
III.1    Model Konseptual.....	19
III.2    Sistematika Pemecahan Masalah .....	20
III.2.1    Tahap Pendahuluan .....	23

III.2.2	Tahap Pengumpulan Data .....	24
III.2.3	Tahap Pengolahan Data.....	28
III.2.4	Tahap Analisis Data .....	30
III.2.5	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	30
<b>BAB IV PENGOLAHAN DATA .....</b>		<b>31</b>
IV.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan .....	31
IV.1.1	Perancangan Panduan Wawancara.....	31
IV.1.2	Penentuan Responden Wawancara .....	31
IV.1.3	Pelaksanaan Wawancara.....	32
IV.1.4	Rekapitulasi Hasil Wawancara .....	32
IV.1.5	Perancangan Diagram Afinitas .....	32
IV.1.6	Pengelompokan Atribut Kebutuhan dalam dimensi <i>Servqual</i> .....	32
IV.1.7	Mengkodekan Dimensi <i>Servqual</i> dan Atribut Kebutuhan.....	35
IV.2	Perancangan Kuesioner.....	36
IV.2.1	Profil Responden.....	37
IV.2.2	Seleksi Kriteria Responden .....	37
IV.2.3	Kuesioner <i>Servqual</i> .....	37
IV.2.4	Kuesioner Model Kano .....	38
IV.3	Uji Validitas Isi.....	38
IV.4	<i>Pretest</i> .....	39
IV.5	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	39
IV.6	Pengukuran Ukuran Sampel dan Teknik Sampling.....	39
IV.7	Pengolahan Data Kuesioner.....	39
IV.7.1	<i>Screening</i> .....	39
IV.7.2	<i>Input Data</i> .....	40
IV.7.3	Karakteristik Responden .....	40
IV.8	Uji Normalitas.....	40
IV.9	Uji Validitas Konstruk .....	40
IV.10	Uji Reliabilitas .....	41
IV.11	Pengolahan Data .....	43
IV.11.1	Pengolahan Data Kuesioner <i>Servqual</i> .....	43
IV.11.2	Pengolahan Data Kuesioner Model Kano .....	45
IV.12	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i> .....	47

IV.13	Integrasi <i>Servqual</i> dan Model Kano .....	48
<b>BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI .....</b>		<b>52</b>
VI.1	Analisa Hasil Pengolahan Data.....	52
V.1.1	Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Servqual</i> .....	52
V.1.2	Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano .....	54
V.1.3	Analisis <i>True Customer Needs</i> .....	60
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>68</b>
VI.1	Kesimpulan .....	68
VI.2	Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>71</b>