

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG</b> .....	x
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
I. 1    Latar Belakang .....	1
I. 2    Rumusan Masalah .....	4
I. 3    Tujuan Penelitian.....	5
I. 4    Batasan Masalah.....	5
I. 5    Manfaat Penelitian.....	5
I. 6    Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	7
II. 1    Kepuasan Pelanggan.....	7
II. 2 <i>Service Quality</i> (Servqual) .....	7
II. 3    Analisis Kebutuhan .....	10
II. 4    Diagram Afinitas ( <i>Affinity Diagram</i> ) .....	11
II. 5    Perbandingan Metode .....	11
II. 6    Model Kano .....	15
II. 7    Penelitian Terdahulu.....	18

<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b> .....	22
III. 1 Model Konseptual .....	22
III. 2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	23
III.2. 1 Tahap Pendahuluan.....	25
III.2. 2 Tahap Pengumpulan Data.....	27
III.2. 3 Tahap Pengolahan Data .....	31
III.2. 4 Tahap Analisis Data dan Rekomendasi .....	32
III.2. 5 Tahap Kesimpulan dan Saran .....	33
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	34
IV. 1 Identifikasi Atribut Kebutuhan .....	34
IV.1. 1 Perancangan Panduan Wawancara .....	34
IV.1. 2 Penentuan Responden Wawancara.....	35
IV.1. 3 Pelaksanaan Wawancara.....	35
IV.1. 4 Pengolahan Data Wawancara .....	35
IV. 2 Perancangan Kuesioner .....	37
IV.2. 1 Kuesioner <i>Service Quality</i> .....	37
IV.2. 2 Kuesioner Model Kano.....	38
IV. 3 Pengkodean Atribut Kebutuhan Layanan .....	39
IV. 4 Uji Validitas Isi .....	40
IV. 5 <i>Pretest</i> .....	41
IV. 6 Penyebaran Kuesioner.....	41
IV. 7 Pengolahan Data Kuesioner .....	41
IV.7. 1 <i>Screening</i> .....	41
IV.7. 2 Input Data .....	41

IV.7.3 Rekapitulasi Karakteristik Responden.....	41
IV.8 Uji Normalitas .....	42
IV.9 Uji Validitas Konstruk .....	43
IV.10 Uji Reliabilitas .....	44
IV.11 Pengolahan Data.....	45
IV.11.1 Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality</i> .....	45
IV.11.2 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano .....	48
IV.12 <i>Customer Satisfication Coefficient</i> .....	49
IV.13 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano .....	51
<b>BAB V ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI</b> .....	<b>53</b>
V.1 Analisis Hasil Pengolahan Data .....	53
V.1.1 Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality</i> .....	53
V.1.2 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	55
V.1.3 Analisis <i>True Customer Needs</i> .....	60
V.2 Rekomendasi .....	70
V.2.1 Penyusunan Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> Layanan Listrik Prabayar .....	71
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>75</b>
VI.1 Kesimpulan .....	75
VI.2 Saran.....	75
VI.2.1 Saran untuk PT.PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau .....	76
VI.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>77</b>