

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Alternatif Solusi	6
I.3. Perumusan Masalah	8
I.4. Tujuan Tugas Akhir	8
I.5. Manfaat Tugas Akhir	8
I.6. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
II.1. Media Penyiaran Radio	10
II.2. Program Radio	10
II.3. Pemodelan Sistem	12
II.4. Statistika Industri	12

II.5.	Manajemen Pemasaran.....	13
II.6.	Analisis Kebutuhan	13
II.7.	<i>Voice of Customer (VOC)</i>	14
II.8.	Diagram Afinitas	14
II.9.	Pemilihan Metode Perancangan.....	15
II.10.	Model Kano.....	17
II.11.	<i>Service Quality</i>	21
BAB III METODOLOGI PERANCANGAN.....		27
III.1.	Sistematika Perancangan.....	27
III.1.1	Deskripsi Mekanisme Pengumpulan Data	27
III.2.	Tahapan Perancangan.....	27
III.2.1.	Tahapan Pengumpulan Data	31
III.2.2.	Tahapan Pengolahan Data.....	38
III.2.3.	Tahapan Verifikasi Hasil Rancangan.....	40
III.2.4.	Tahapan Perancangan Sistem Terintegrasi	41
III.2.5.	Tahapan Validasi.....	41
III.3.	Batasan dan Asumsi Tugas Akhir.....	42
BAB IV PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI		43
IV.1.	Deskripsi Data.....	43
IV.2.	Rekapitulasi Data Kuesioner.....	43
IV.3.	<i>Pretest</i> Isi dan Kuesioner	45
IV.4.	Uji Normalitas	45
IV.5.	Uji Validitas Konstruk	46
IV.6.	Uji Reliabilitas <i>Pretest</i>	48

IV.7.	Uji Reliabilitas Hasil Kuesioner Tugas Akhir	50
IV.8.	Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality</i>	51
IV.9.	Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	52
IV.10.	<i>Customer Satisfaction Coefficient (CSC)</i>	53
IV.11.	Hasil Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano.....	54
IV.12.	<i>True Customer Needs</i>	56
IV.13.	Hasil Rancangan.....	57
IV.14.	Perancangan Sistem Terintegrasi	57
IV.15.	Verifikasi Hasil Rancangan.....	59
BAB V VALIDASI DAN EVALUASI HASIL RANCANGAN.....		60
V.1.	Validasi Hasil Rancangan	60
V.2.	Evaluasi Hasil Rancangan.....	61
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		65
VI.1.	Kesimpulan	65
VI.2.	Saran dan Rekomendasi	66
DAFTAR PUSTAKA		68
DAFTAR LAMPIRAN.....		74