

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR ISTILAH .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Alternatif Solusi .....	8
I.3 Perumusan Masalah .....	9
I.4 Tujuan Penelitian .....	9
I.5 Manfaat Penelitian .....	10
I.6 Batasan Penelitian.....	10
I.7 Sistematika Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
II.1 Manajemen Pemasaran .....	12
II.2 Analisis Kebutuhan.....	12
II.3 Kualitas Pelayanan .....	13
II.4 <i>Voice of Customer (VOC)</i> .....	14
II.5 Diagram Afinitas .....	14
II.6 Perbandingan Metode.....	14

II.7 Model Kano .....	16
II.8 <i>Service Quality</i> .....	20
II.9 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano .....	23
BAB III    METODOLOGI PENELITIAN .....	24
III.1 Sistematika Perancangan.....	24
III.1.1 Deskripsi Mekanisme Pengumpulan Data .....	24
III.1.2 Tahap Perancangan.....	24
III.2 Identifikasi Sistem Terintegrasi.....	37
III.3 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir.....	37
BAB IV    PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....	38
IV.1 Pengumpulan Data .....	38
IV.1.1 Rekapitulasi Karakteristik Responden .....	38
IV.1.2 Spesifikasi Rancangan dan Standar Perancangan .....	39
IV.2 Pengolahan Data.....	40
IV.2.1 Proses Perancangan .....	40
IV.2.2 <i>Pretest</i> .....	40
IV.2.3 Uji Validitas Konstruk <i>Pretest</i> .....	40
IV.2.4 Uji Reliabilitas Konstruk <i>Pretest</i> .....	41
IV.2.5 Pengumpulan Data Kuesioner .....	42
IV.2.6 Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality</i> .....	43
IV.2.7 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano .....	44
IV.2.8 <i>Customer Satisfaction Coefficient (CSC)</i> .....	45
IV.2.9 Hasil Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano .....	47
IV.2.10 <i>True Customer Needs (TCN)</i> .....	49
BAB V    ANALISIS .....	50
V.1 Verifikasi dan Validasi Hasil Rancangan .....	50

V.1.1 Verifikasi Hasil Rancangan.....	50
V.1.2 Analisis Hasil Perancangan Sistem Terintegrasi.....	54
V.1.3 Rancangan Hasil Rekomendasi .....	59
V.2 Analisis Hasil .....	62
V.2.1 Evaluasi Hasil Rancangan Rekomendasi.....	62
V.2.2 Analisis dan Rencana Implementasi .....	66
V.2.3 Validasi Rancangan Hasil Rekomendasi.....	68
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	71
VI.1 Kesimpulan .....	71
VI.2 Saran .....	72
VI.2.1 Saran untuk Restoran Resto Kita .....	72
VI.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN.....	77