

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR ISTILAH	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	11
I.3 Tujuan Tugas Akhir.....	11
I.4 Manfaat Tugas Akhir	11
I.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
II.1 Kajian Literatur Terkait	14
II.1.1 Kajian <i>Service Quality</i> pada <i>Food Industry</i>	14
II.1.2 Kajian Metode Perbaikan	16
II.2 Alasan Pemilihan Metode.....	17
II.2.1 Perbandingan Metode.....	17

II.2.2 Teori Penyelesaian Masalah	18
II.2.2.1 Model Kano	18
II.2.2.2 <i>Service Quality</i>	22
II.2.2.3 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano	23
BAB III METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH	24
III.1 Sistematika Perancangan.....	24
III.1.1 Deskripsi Mekanisme Pengumpulan Data	24
III.1.1.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	25
III.1.1.2 Pengelompokan Atribut Kebutuhan dalam Dimensi <i>Servqual</i>	25
III.1.2 Tahapan Perancangan	25
III.1.2.1 Pemberian Kode Atribut Kebutuhan	27
III.1.2.2 Perancangan Kuesioner <i>Service Quality</i> dan Model Kano	28
III.1.2.3 Uji Validitas Isi.....	29
III.1.2.4 Penentuan Jumlah dan Teknik Pengambilan Sampel.....	29
III.1.2.5 Penyebaran Kuesioner.....	30
III.1.2.6 Uji Normalitas	30
III.1.2.7 Uji Validitas Konstruk.....	30
III.1.2.8 Uji Reliabilitas	30
III.1.2.9 Pengolahan Kuesioner.....	31
III.1.2.10 Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality</i>	31
III.1.2.11 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	31
III.1.2.12 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano	32
III.1.2.13 Rekomendasi <i>True Customer Needs</i>	32

III.1.3 Verifikasi Hasil Rancangan	32
III.1.4 Validasi Hasil Rancangan.....	32
III.2 Identifikasi Sistem Terintegrasi.....	33
III.3 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir.....	33
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	34
IV.1 Pengumpulan Data	34
IV.1.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	34
IV.1.1.1 Perancangan Panduan Wawancara	34
IV.1.1.2 Penentuan Responden Wawancara	35
IV.1.1.3 Pelaksanaan Wawancara.....	35
IV.1.1.4 Rekapitulasi Hasil Wawancara	35
IV.1.1.5 Perancangan Diagram Afinitas	35
IV.1.1.6 Pengelompokan Atribut Kebutuhan dalam Dimensi <i>Servqual</i>	35
IV.1.1.7 Pemberian Kode Dimensi <i>Servqual</i> dan Atribut Kebutuhan.....	37
IV.1.2 Perancangan Kuesioner	38
IV.1.2.1 Profil Responden	39
IV.1.2.2 Kuesioner <i>Servqual</i>	39
IV.1.2.3 Kuesioner Model Kano	40
IV.1.3 Uji Validitas Isi	40
IV.1.3.1 Penentuan Jumlah dan Teknik Pengambilan Sampel	41
IV.1.3.2 Penyebaran dan Pengumpulan Data Kuesioner.....	41
IV.1.3.3 Uji Normalitas	41
IV.1.3.4 Uji Validitas Konstruk	42

IV.1.3.6 Uji Reliabilitas.....	46
IV.2 Pengolahan Data.....	48
IV.2.1 Rekapitulasi Profil Responden	48
IV.2.2 Pengolahan Data Kuesioner <i>Servqual</i>	50
IV.2.3 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	51
IV.2.4 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> (CSC).....	53
IV.2.5 Analisis Kategori Kano dan CSC	55
IV.2.5.1 Kategori <i>Attractive</i> (A).....	55
IV.2.5.2 Kategori <i>Must-be</i> (M).....	56
IV.2.5.3 Kategori <i>One dimensional</i> (O)	58
IV.2.5.4 Kategori <i>Indifferent</i> (I)	59
IV.2.6 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano	60
IV.2.7 <i>True Customer Needs</i> (TCN).....	61
IV.2.8 Analisis Kondisi Eksisting Layanan Berkah Cahaya Mandiri	64
IV.2.9 Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> Berdasarkan Kondisi Eksisting	81
IV.2.10 Pengelompokan Rekomendasi Berdasarkan Elemen Sistem Terintegrasi	85
IV.3 Perancangan Sistem Terintegrasi.....	86
BAB V ANALISIS	89
V.1 Verifikasi dan Validasi	89
V.1.1 Verifikasi Hasil Rancangan.....	89
V.1.2 Validasi Hasil Rancangan	93
V.2 Analisis Hasil	96

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	100
VI.1 Kesimpulan	100
VI.2 Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	102