

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR ISTILAH.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah.....	11
I.3 Tujuan Tugas Akhir	12
I.4 Manfaat Tugas Akhir	12
I.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
II.1 Literatur / teori / konsep umum / model / kerangka standar.....	14
II.1.1 Service Quality	14
II.1.2 Model Kano	17
II.1.3 Integrasi Service Quality dan Model Kano.....	22
II.1.4 Kualitas Pelayanan.....	23
II.1.5 Voice of Customer (Voc)	24
II.1.6 Diagram Afinitas	24
II.1.7 Customer Satisfaction Coefficient (CSC).....	25
II.2 Alasan Pemilihan Teori/Model/Kerangka Standar Perancangan	26
BAB III METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH.....	28
III.1 Deskripsi Pengumpulan Data	28
III.2 Sistematika Perancangan	28
III.2.1 Tahap Pendahuluan.....	33
III.2.1.1 Model Konseptual	33
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data.....	34
III.2.2.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	35
III.2.2.2 Pengelompokan Atribut Kebutuhan Menggunakan Affinity Diagram berdasarkan Dimensi Service Quality (SERVQUAL).....	35

III.2.2.3 Operasionalisasi Variabel.....	36
III.2.2.4 Perancangan Kuesioner	37
III.2.2.5 Kuesioner Service Quality (SERVQUAL).....	38
III.2.2.6 Kuesioner Model Kano.....	39
III.2.2.7 Uji Validitas Isi.....	41
III.2.2.8 Penentuan Kriteria Responden dan Teknik Sampling	42
III.2.2.9 <i>Pretest</i>	42
III.2.2.10 Uji Validitas Konstruk	42
III.2.2.11 Uji Reliabilitas Konstruk	43
III.2.2.12 Penentuan Jumlah Sampel.....	43
III.2.2.13 Penyebaran Kuesioner	43
III.2.2.14 Pengolahan Data Kuesioner	44
III.2.2.15 Rekapitulasi Karakteristik Responden	44
III.2.2.16 Pengolahan Data Kuesioner Service Quality.....	44
III.2.2.17 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	45
III.2.2.18 Integrasi Hasil Pengolahan Kuesioner Service Quality dan Model Kano... 45	
III.2.3 Tahap Verifikasi	45
III.2.4 Tahap Perancangan Sistem Terintegrasi.....	46
III.2.4.1 Tahap Analisis Perancangan Sistem Terintegrasi.....	46
III.2.4.2 Evaluasi Hasil Rancangan Rekomendasi	46
III.2.5 Tahap Validasi	47
III.2.5.1 Validasi Hasil Rancangan Rekomendasi	47
III.2.5.2 Analisis dan Rencana Implementasi.....	47
III.2.6 Kesimpulan dan Saran	47
III.3 Identifikasi Komponen Sistem Integrasi	48
III.4 Batasan dan Asumsi Penelitian	48
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	49
IV.1 Deskripsi Pengumpulan Data.....	49
IV.1.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan	49
IV.1.2 Pengelompokan Atribut Kebutuhan Menggunakan Diagram Afinitas Berdasarkan Dimensi Service Quality.....	49
IV.1.3 Perancangan Kuesioner Service Quality dan Model Kano	50
IV.1.4 Uji Validitas Isi	50
IV.1.5 Penentuan Kriteria Sampel dan Teknik Sampling	50
IV.1.6 <i>Pretest</i> Kuesioner.....	50
IV.1.7 Uji Validitas Konstruk <i>Pretest</i>	51
IV.1.8 Uji Reliabilitas	52
IV.1.9 Penentuan Ukuran Sampel.....	52

IV.1.10	Penyebaran Kuesioner Penelitian	52
IV2	Tahap Pengolahan Data.....	53
IV2.1	Pengolahan Data Hasil Kuesioner	53
IV2.2	Rekapitulasi Karakteristik Responden.....	53
IV2.3	Pengolahan Data Kuesioner Service Quality.....	55
IV2.4	Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	56
IV2.5	Integrasi Service Quality dan Model Kano.....	58
IV2.6	True Customer Needs	59
BAB V	ANALISIS	62
V.1	Tahap Verifikasi.....	62
V.1.1	Verifikasi Hasil Rancangan.....	62
V.2	Tahap Perancangan Sistem Terintegrasi.....	63
V.2.1	Analisis Hasil Perancangan Sistem Terintegrasi.....	63
V.2.2	Evaluasi dan Analisis Hasil Rancangan Rekomendasi	64
V.3	Tahap Validasi.....	67
V.3.1	Validasi Hasil Rancangan Rekomendasi	68
V.3.2	Analisis Rencana Implementasi	69
V.3.2.1	Persiapan Implementasi Hasil Rancangan Rekomendasi.....	69
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
VI.1	Kesimpulan	73
VI.2	Saran.....	75
VI.2.1	Saran untuk Serasa Kopitiam.....	75
VI.2.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	76
	DAFTAR PUSTAKA.....	77