

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xi
DAFTAR ISTILAH .....	xii
Bab I      Pendahuluan.....	1
I.1     Latar Belakang .....	1
I.2     Perumusan Masalah .....	4
I.3     Tujuan Penelitian .....	5
I.4     Manfaat Penelitian .....	5
I.5     Batasan Penelitian .....	6
Bab II     Landasan Teori .....	7
II.1    Analisis Kebutuhan .....	7
II.2 <i>Servqual</i> .....	8
II.3    Model Kano.....	11
II.4    Kerangka Pemahaman Kebutuhan Konsumen ( <i>Qos Required</i> ).....	16
II.5    Penelitian Terdahulu .....	18
II.5.1 Studi mengenai penggunaan <i>Servqual</i> dan <i>Costumer Satisfaction</i> pada penyedia layanan telekomunikasi .....	18
II.5.2 Studi Mengenai Penggunaan Model Kano dan <i>Servqual</i> pada Istibank di Kartasura .....	18
II.5.3 Studi Mengenai intregasi model kano dan <i>Servqual</i> untuk memperbaiki kualitas layanan kesehatan .....	18
Bab III    Metodologi Penelitian.....	19
III.1   Model Konseptual .....	19
III.2   Sistematika Pemecahan Masalah .....	20
III.2.1 Tahap Pendahuluan .....	22

III.2.1.1	Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah.....	23
III.2.1.2	Tujuan Penelitian .....	23
III.2.1.3	Studi Lapangan .....	23
III.2.1.4	Studi Literatur .....	23
III.2.1.5	Penentuan Metode Penelitian.....	23
III.2.1.6	Pembuatan Model Konseptual .....	24
III.2.2	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	24
III.2.2.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan .....	24
III.2.2.2	Perancangan Kuesioner.....	24
III.2.2.3	Uji Validitas Isi .....	25
III.2.2.4	<i>Pretest</i> .....	25
III.2.2.5	Penentuan Jumlah Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel ..	26
III.2.2.6	Penyebaran Kuesioner .....	27
III.2.2.7	Pengumpulan dan Pengkodean Kuesioner.....	27
III.2.2.8	Uji Reliabilitas .....	27
III.2.2.9	Pengolahan Kuesioner .....	28
III.2.3	Tahap Analisis Data dan Rekomendasi.....	29
III.2.3.1	Analisis Hasil Pengolahan Data.....	29
III.2.3.2	Perumusan Rekomendasi .....	29
III.2.4	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	30
Bab IV	Pengumpulan Dan Pengolahan Data .....	31
IV.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan Pelanggan.....	31
IV.2	Perancangan Kuesioner .....	33
IV.2.1	Kuesioner Model Servqual ( <i>Service Quality</i> ) .....	34
IV.2.2	Kuesioner Model Kano .....	35
IV.3	Uji Validitas .....	36
IV.4	<i>Pretest</i> .....	36
IV.5	Pengumpulan Data .....	37

IV.6	Pengodean Atribut Kebutuhan Layanan .....	38
IV.7	Uji Reliabilitas .....	38
IV.8	Pengolahan Data.....	39
IV.8.1	Pengolahan Data Kuesioner <i>Servqual</i> .....	40
IV.8.2	Pengolahan Data Kuesioner Model Kano .....	42
IV.9	Implementasi Integrasi <i>Servqual</i> dan Model Kano .....	45
Bab V	Analisis Data.....	47
V.1	Analisis Atribut Kebutuhan Pelanggan Layanan Internet <i>Wireless</i> .....	47
V.1.1	Analisis Atribut Kebutuhan Pelanggan Layanan Internet <i>Wireless</i> yang Perlu Ditngkatkan / Dikembangkan Kualitasnya .....	47
V.1.2	Analisis Atribut Kebutuhan Pelanggan Layanan Internet yang Perlu Dipertahankan Kualitasnya.....	55
V.1.3	Analisis Atribut Kebutuhan Pelanggan Layanan Internet <i>Wireless</i> yang Dibebaskan Sebagai Kompetisi bagi penyedia layanan ISP ...	58
V.2	Analisis <i>True Costumer Needs</i> yang perlu dipertimbangkan Oleh Regulator .....	59
V.3	Rekomendasi untuk Regulasi.....	60
V.3.1	Rekomendasi Regulasi Terhadap Atribut yang dipertahankan.....	61
V.3.2	Rekomendasi Regulasi Terhadap Atribut yang ditingkatkan.....	61
Bab VI	Kesimpulan dan Saran .....	62
VI.1	Kesimpulan .....	62
VI.2	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	.....	64