

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR ISTILAH	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Batasan Penelitian	7
I.5 Manfaat Penelitian	7
I.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
II.1 Penelitian Terdahulu	9
II.1.1 Studi Mengenai Aplikasi Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano Pada Perusahaan Cargo di Turki.....	9
II.1.2 Studi Mengenai Klasifikasi <i>SERVQUAL</i> Menggunakan Atribut Model Kano pada Sektor Bank di India.....	10
II.1.3 Studi Mengenai Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano Pada PT Pos Indonesia	10

II.1.4 Studi Mengenai Analisis Indikator Kualitas Pada Rumah Sakit Menggunakan Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano di Pekanbaru.....	11
II.1.5 Kesimpulan Studi Penelitian Terdahulu.....	11
II.2 Analisis Kebutuhan.....	12
II.3 Diagram Afinitas	12
II.4 Model Kano	12
II.4.1 Perbandingan Metode Model Kano	16
II.5 <i>Service Quality</i>	17
II.5.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	21
II.6 Integrasi Model Kano dan <i>SERVQUAL</i>	22
BAB III	24
METODOLOGI PENELITIAN	24
III.1 Model Konseptual	24
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	25
III.2.1 Tahap Pendahuluan.....	27
III.2.1.1 Identifikasi Masalah	28
III.2.1.2 Studi Lapangan.....	28
III.2.1.3 Studi Literatur	28
III.2.1.4 Perumusan Masalah	28
III.2.1.5 Penetapan Tujuan	28
III.2.1.6 Penentuan Metode Penelitian.....	29
III.2.1.7 Membuat Model Konseptual.....	29
III.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	29
III.2.2.1 Identifikasai Atribut Kebutuhan.....	29
III.2.2.2 Pengelompokkan Atribut Kebutuhan.....	30
III.2.2.3 Perancangan Kuesioner <i>SERVQUAL</i>	30

III.2.2.4 Perancangan Kuesioner Kano	30
III.2.2.5 Uji Validitas Isi	30
III.2.2.6 Pretest	31
III.2.2.7 Uji Validitas Konstruk	31
III.2.2.8 Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran Sample.....	32
III.2.2.9 Penyebaran Kuesioner.....	33
III.2.2.10 Transformasi Data.....	33
III.2.2.11 Uji Reliabilitas	33
III.2.3.12 Pengolahan Kuisoner SERVQUAL	34
III.2.3.13 Pengolahan Kuesioner Kano	34
III.2.4 Tahap Analisis Data.....	34
III.2.4.1 Analisis Hasil Pengolahan Data	34
III.2.4.2 Kesimpulan dan Saran	35
BAB IV	36
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	36
IV.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan	36
IV.1.1 Perancangan Panduan Wawancara	36
IV.1.2 Penentuan Responden Wawancara.....	37
IV.1.3 Pelaksanaan Wawancara.....	37
IV.2 Perancangan Diagram Afinitas	37
IV.3 Pengolahan Hasil Wawancara.....	37
IV.4 Desain Kuesioner	40
IV.4.1 Kuesioner SERVQUAL	40
IV.4.2 Kuesioner Model Kano.....	41
IV.5 Pengkodean Atribut.....	42
IV.6 Uji Validitas Isi	43

IV.7 <i>Pretest</i>	43
IV.8 Uji Validitas Konstruk	44
IV.9 Penyebaran Kuesioner	45
IV.10 Pengolahan Data Kuesioner	45
IV.10.1 Transformasi Data	46
IV.10.2 Uji Reliabilitas	46
IV.10.3 Pengolahan Data Kuesioner <i>SERVQUAL</i>	47
IV.10.4 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	50
IV.11 Integrasi <i>SERVQUAL</i> dengan Model Kano	51
BAB V	54
ANALISIS DATA	54
V.1 Analisis Hasil Pengolahan Data	54
IV.1.1 Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>SERVQUAL</i>	54
IV.1.2 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	61
V.1.4 Analisis Integrasi <i>SERVQUAL</i> dan Model Kano	65
BAB VI	83
KESIMPULAN DAN SARAN	83
VI.1 Kesimpulan	83
V.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85