

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xv
DAFTAR ISTILAH	xvi
Bab I Pendahuluan.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	8
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Batasan Penelitian	9
I.5 Manfaat Penelitian	9
Bab II Landasan Teori	10
II.1 Penelitian Terkait	10
II.1.1 “Analyzing Service Quality Via QFD and Servqual: Applications in Accomodation Services and Distance Learning” (Zhang Yu, 2003)	10
II.1.2 “A New Fuzzy Concept Approach For Kano’s Model” (Yu- Cheng Lee, Sheng-Yen Huang, 2009)	10
II.1.3 “Integrating SERVQUAL and KANO model into QFD for Service Excellence Development” (Kay C. Tan and Theresia A. Pawitra, 2001)	11
II.2 Perbandingan Penelitian.....	11
II.3 Alasan Pemilihan Metode	12
II.4 Servqual (Service Quality).....	13

II.4.1	Dimensi <i>Servqual</i>	13
II.5	Model Kano	14
II.6	Teori <i>Fuzzy</i>	16
II.7	Integrasi <i>Fuzzy-Servqual</i> dan <i>Fuzzy-Kano</i> Model	18
II.8	<i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	19
II.8.1	<i>House of Quality</i> (QFD Iterasi 1).....	20
II.8.2	<i>Part Deployment</i> (QFD Iterasi 2)	22
Bab III	Metodologi Penelitian	23
III.1	Model Konseptual	23
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah	25
III.2.1	Tahap Pendahuluan	27
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data	28
III.2.3	Tahap Pengolahan Data	33
III.2.4	Tahap Analisis Data	39
III.2.5	Kesimpulan dan Saran	39
Bab IV	Pengumpulan dan Pengolahan Data	40
IV.1	Identifikasi Kebutuhan Data	40
IV.1.1	Perancangan Panduan Wawancara.....	40
IV.1.2	Penentuan Responden Wawancara	41
IV.1.3	Pelaksanaan Wawancara	41
IV.1.4	<i>Current Service</i>	41
IV.1.5	Pengolahan Identifikasi Kebutuhan Data.....	41
IV.2	Desain Kuesioner	44
IV.2.1	Profil Responden.....	44
IV.2.2	Kuesioner <i>Servqual</i>	44
IV.2.3	Kuesioner Model Kano	44
IV.3	Uji Validitas Isi Kuesioner.....	44
IV.4	Penentuan Sampel dan Teknik Sampel Penelitian.....	45
IV.5	Pengolahan Data Hasil Kuesioner	46
IV.5.1	Penyebaran Kuesioner	46
IV.5.2	Pengolahan Data Hasil Kuesioner	46
IV.5.3	Rekapitulasi Responden Penelitian.....	48

IV.5.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	49
IV.6	Pengolahan Data	51
IV.6.1	Pengolahan Data <i>Fuzzy-Servqual</i>	52
IV.6.2	Pengolahan Data <i>Fuzzy-KANO</i>	56
IV.6.3	Pengolahan Data dengan Integrasi <i>Fuzzy, Servqual, KANO</i> dan QFD.....	59
IV.6.4	Konsep	72
IV.6.5	Pengolahan Data QFD Iterasi Dua.....	83
Bab V	Analisis dan Rekomendasi	93
V.1	Analisis Hasil Pengolahan Data.....	93
V.1.1	Analisis Hasil Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	93
V.1.2	Analisis Karakteristik Responden.....	98
V.1.3	Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Fuzzy Servqual</i>	99
V.1.4	Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Fuzzy Kano</i>	104
V.1.5	Analisis Pengolahan Data dengan Metode <i>Fuzzy Servqual,</i> <i>Fuzzy Kano, dan QFD Iterasi Pertama</i>	106
V.1.6	Analisis Konsep	124
V.1.7	Analisis Pengolahkan Data QFD Iterasi Dua.....	126
V.2	Rekomendasi.....	141
V.2.1	Rekomendasi untuk Masing-Masing Atribut Konsep.....	142
V.2.2	Rekomendasi Akhir	153
Bab VI	Kesimpulan dan Saran	154
VI.1	Kesimpulan	154
VI.2	Saran	158
	DAFTAR PUSTAKA.....	159