

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian.....	5
I.4 Batasan Masalah	5
I.5 Manfaat Penelitian.....	5
I.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
II.1 Penyiaran Radio.....	8
II.1.1 Radio.....	8
II.1.2 Definisi penyiaran radio	8
II.1.3 Format penyiaran radio.....	8
II.1.4 Jenis-jenis program radio.....	9

II.2	Analisis Kebutuhan	9
II.3	<i>Voice of Customer (VoC)</i>	10
II.4	<i>Affinity Diagram</i>	10
II.5	Populasi dan Sampel Penelitian.....	11
II.6	Perbandingan Metode	11
II.7	Model Kano	13
II.8	<i>Service Quality</i>	18
II.9	Intergrasi Model Kano dan <i>Service Quality</i>	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		23
III.1	Model Konseptual	23
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	24
III.2.1	Tahap Pendahuluan.....	27
III.2.2	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	27
III.2.2.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan	27
III.2.2.2	<i>Affinity Diagram</i> untuk Pengelompokkan Atribut Kebutuhan Menjadi Dimensi <i>Service Quality</i>	28
III.2.2.3	Operasionalisasi Variabel	28
III.2.2.4	Pemberian Kode Dimensi <i>Service Quality</i>	28
III.2.2.5	Perancangan Kuesioner.....	29
III.2.2.6	Uji Validitas Isi	29
III.2.2.7	<i>Pretest</i>	30
III.2.2.8	Uji Validitas Konstruk	30
III.2.2.9	Uji Reliabilitas	30
III.2.2.10	Penentuan Teknik <i>Sampling</i> dan Ukuran <i>Sample</i>	31

III.2.2.11	Penyebaran Kuesioner	32
III.2.2.12	Metode Pengolahan Hasil Kuesioner.....	32
III.2.2.13	Metode Pengolahan Hasil Kuesioner <i>Service Quality</i>	33
III.2.2.14	Metode Pengolahan Hasil Kuesioner Kano	33
III.2.2.15	Pengintegrasian Hasil Kuesioner	33
III.2.3	Tahap Analisis dan Rekomendasi.....	34
III.2.3.1	Analisis Hasil Pengolahan Data.....	34
III.2.3.2	Perumusan Rekomendasi	34
III.2.4	Tahap Kesimpulan dan Saran	34
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	35
IV.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	35
IV.2	<i>Affinity Diagram</i> untuk Pengelompokkan Atribut Kebutuhan Menjadi Dimensi <i>Service Quality</i>	35
IV.3	Operasionalisasi Variabel	35
IV.4	Pemberian Kode Dimensi <i>Service Quality</i>	36
IV.5	Perancangan Kuesioner	37
IV.6	Uji Validitas Isi.....	39
IV.7	<i>Pretest</i>	39
IV.8	Uji Validitas Konstruk.....	39
IV.9	Uji Reliabilitas.....	39
IV.11	Rekapitulasi Kuesioner.....	40
IV.12	Uji Reliabilitas.....	40
IV.13	Pengolahan Kuesioner <i>Service Quality</i>	41
IV.14	Pengolahan Kuesioner Kano	44

IV.15	Pengintegrasian Hasil Kuesioner <i>Service Quality</i> dan Kano.....	45
IV.16	<i>True Customer Needs</i>	46
BAB V	ANALISIS DAN REKOMENDASI	47
V.1	Analisis Pengolahan Data.....	47
V.1.1	Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality</i>	47
V.1.2	Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	49
V.1.3	Analisis Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano	51
V.2	Perumusan Rekomendasi.....	58
V.2.1	Rekomendasi <i>True Customer Needs</i>	58
V.2.2	Rekomendasi <i>Cost Benefit Analysis</i>	60
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
VI.1	Kesimpulan.....	62
VI.2	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA		65