

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINILITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR ISTILAH.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I        PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>I.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
I.2 Perumusan Masalah:.....	6
I.3 Tujuan Penelitian.....	7
I.4 Batasan Penelitian.....	8
I.5 Manfaat Penelitian.....	8
I.6 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II        TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
II.1 Service.....	11
II.1.1 Pengertian <i>Service</i> .....	11
II.2 Kepuasan Pelanggan .....	11
II.3 Analisis Kebutuhan .....	12
II.3.1 Teknik Identifikasi Analisis Kebutuhan.....	12
II.4 Service Quality .....	13

II.4.1 Penentuan Dimensi EDUQUAL dan <i>Service Quality for Higher Education</i> .....	13
II.5 Model Kano.....	25
II.6 Perbandingan Metode Analisis Kebutuhan .....	27
II.7 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Kano.....	31
<b>BAB III            Metodologi Penelitian, .....</b>	<b>32</b>
III.1 Model Konseptual.....	32
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah .....	34
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data.....	36
III.2.1.1 Penggalan Atribut Kebutuhan Menggunakan <i>Depth Interview</i> .....	36
III.2.1.2 Penentuan Dimensi <i>Service Quality for Higher Education</i> .....	37
III.2.1.3 Pengelompokan Atribut Kebutuhan pada Diagram Afinitas .....	38
III.2.1.4 Pengodean Atribut.....	38
III.2.1.5 Operasionalisasi Variabel.....	38
III.2.1.6 Perancangan Kuesioner .....	40
III.2.1.7 Uji Validitas Isi.....	42
III.2.1.8 <i>Pretest</i> .....	43
III.2.1.9 Transformasi Data.....	43
III.2.1.10 Uji Validitas Konstruksi.....	44
III.2.1.11 Uji Reliabilitas .....	45
III.2.1.12 Pendefinisian Responden dan populasi .....	45
III.2.1.13 Penyebaran Kuesioner .....	46
III.2.1.14 Pengolahan Kuesioner – Input Data .....	47
III.2.1.15 Uji Reliabilitas .....	47
III.2.2 Tahap Pengolahan Data .....	48
III.2.2.1 Pengolahan Kuesioner .....	48
III.2.2.2 Pengintegrasian Hasil Pengolahan Kuesioner.....	49

III.2.3 Tahap Analisis dan Rekomendasi.....	49
III.2.3.1 Analisis Atribut Kuat .....	50
III.2.3.2 Analisis Atribut Lemah .....	50
III.2.4 Analisis Hasil Pengolahan Data .....	51
III.2.5 Perumusan Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> .....	51
III.2.6 Tahap Kesimpulan dan Saran .....	52
<b>BAB IV           PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>53</b>
IV.1 Pengumpulan Data.....	53
IV.1.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	53
IV.1.2 Perancangan Panduan Wawancara .....	53
IV.1.3 Penentuan Responden Wawancara.....	54
IV.1.4 Pelaksanaan Wawancara .....	54
IV.1.5 Pengelompokkan Atribut Kebutuhan ke Dalam Dimensi <i>Service Quality Higher Education</i> menggunakan <i>Affinity Diagram</i> .....	54
IV.1.6 Pengkodean Kuesioner .....	55
IV.1.7 Desain Kuesioner.....	56
IV.1.8 Uji Validitas .....	56
IV.1.9 Pretest.....	57
IV.1.10 Penentuan Jumlah Populasi dan Teknik Pengambilan.....	58
IV.1.11 Penyebaran Kuesioner .....	58
IV.1.12 Uji Reliabilitas.....	59
IV.2 Pengolahan Data .....	61
IV.2.1 Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality for Higher Education</i> .....	62
IV.2.2 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano dengan Tabel Evaluasi Kano dan Blauth's Formula .....	64

IV.3 Pengintegrasian Hasil Kuesioner Service Quality for Higher Education dan Model Kano .....	66
<b>Bab V Analisis dan Rekomendasi .....</b>	<b>70</b>
V.1 Analisis Hasil Pengolahan Data.....	70
V.1.1 Analisis Hasil Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	70
V.1.2 Analisis Karakteristik Responden.....	78
V.1.3 Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality for Higher Education</i> .....	80
V.1.4 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Kano .....	82
V.1.5 Analisis True Customer Needs .....	84
V.2 Rekomendasi.....	92
V.2.1 Penyusunan Rekomendasi <i>True Customers Needs</i> program ADP pada Telkom PCC .....	93
V.2.2 Rekomendasi Akhir <i>True Customers Needs</i> Program ADP .....	98
<b>Bab VI Kesimpulan dan Saran.....</b>	<b>99</b>
V.1.1 Kesimpulan .....	99
VI.2 Saran.....	102
VI.2.1 Saran Untuk TPCC.....	102
VI.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>104</b>
<b>Lampiran A .....</b>	<b>106</b>
<b>Lampiran B .....</b>	<b>108</b>
<b>Rekap Wawancara.....</b>	<b>108</b>
<b>Lampiran C .....</b>	<b>118</b>
<b>Diagram Afinitas.....</b>	<b>118</b>
<b>LAMPIRAN D .....</b>	<b>120</b>
<b>Rancangan Kuesioner .....</b>	<b>120</b>

<b>LAMPIRAN F Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....</b>	<b>137</b>
--	------------