

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR DAN ILUSTRASI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah	12
I.3 Tujuan Penelitian.....	12
I.4 Batasan Penelitian	13
I.5 Manfaat Penelitian	13
I.6 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
II.1 Perilaku Konsumen.....	15
II.2 Kepuasan Pelanggan.....	15
II.3 Indeks Kepuasan Pelanggan	17
II.4 Analisis Kebutuhan Pelanggan.....	18
II.5 Teori Statistika.....	19
II.5.1 Uji Validitas	19
II.5.2 Uji Reliabilitas	20
II.5.3 Transformasi Data <i>Ordinal</i> Ke Data <i>Interval</i>	20
II.6 <i>Voice of Customer</i>	21
II.7 Diagram Afinitas	21
II.8 <i>Service Quality</i>	22
II.9 Model Kano	24

II.10 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano.....	28
II.11 Penelitian Terdahulu.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
III.1 Model Konseptual	33
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	35
III.2.1 Tahap Pendahuluan	37
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data dan Pengolahan Data	37
III.2.2.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan	37
III.2.2.2 Penentuan Dimensi <i>Service Quality</i>	37
III.2.2.3 Perancangan Kuisisioner <i>Service Quality</i> dan Kuisisioner Model Kano	37
III.2.2.4 Uji Validitas	38
III.2.2.5 <i>Pretest</i>	38
III.2.2.6 Penentuan Jumlah, Pengambilan Sampel dan Kriteria Responden	38
III.2.2.7 Penyebaran Kuisisioner	39
III.2.2.8 Pengolahan Data (<i>Screening</i>).....	39
III.2.2.9 Uji Reliabilitas	39
III.2.2.10 Pengolahan Data <i>Service Quality</i>	39
III.2.2.11 Pengolahan Data Model Kano	40
III.2.2.12 Integrasi Hasil Pengolahan <i>Service Quality</i> dan Model Kano	40
III.2.3 Tahap Analisis Data	40
III.2.4 Tahap Pengembangan Konsep dan Rekomendasi	40
III.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran	40
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	41
IV.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan	41
IV.2 Penentuan Responden Wawancara	41
IV.3 Perancangan Panduan Wawancara.....	41
IV.4 Pelaksanaan Wawancara	42
IV.5 Rekapitulasi Wawancara.....	42
IV.6 Perancangan <i>Affinity Diagram</i>	42

IV.7 Pengelompokan Atribut Kebutuhan kedalam Dimensi <i>SERVQUAL</i>	42
IV.8 Pengkodean Dimensi <i>SERVQUAL</i> dan Atribut Kebutuhan	44
IV.9 Identifikasi Responden	45
IV.10 Perancangan Kuesioner	45
IV.10.1 Perancangan Kuesioner <i>Servqual</i>	46
IV.10.2 Kuesioner Model Kano	47
IV.11 Uji Validitas Isi	48
IV.12 <i>Pretest</i>	48
IV.13 Uji Validitas Konstruk <i>Pretest</i>	48
IV.14 Uji Reliabilitas <i>Pretest</i>	48
IV.15 Penyebaran Kuesioner	49
IV.16 Rekapitulasi Kuesioner	49
IV.17 Validitas Konstruk Kuesioner	49
IV.18 Validitas Reliabilitas Kuesioner	50
IV.19 Pengolahan Kuesioner	50
IV.19.1 <i>Screening</i>	50
IV.19.2 Karakteristik Responden	51
IV.19.3 Pengolahan Data Kuesioner <i>SERVQUAL</i>	51
IV.19.4 Pengolahan Data Kuesioner Kano	54
IV.19.5 Pengolahan <i>Customer Satisfaction</i>	55
IV.19.5.1 CSC dimensi Reliabilitas	55
IV.19.5.2 CSC dimensi Responsivitas	56
IV.19.5.3 CSC dimensi Kompetensi	57
IV.19.5.4 CSC dimensi Akses	58
IV.19.5.5 CSC dimensi Kesopanan	59
IV.19.5.6 CSC dimensi Komunikasi	60
IV.19.5.7 CSC dimensi Kredibilitas	61
IV.19.5.8 CSC dimensi Keamanan	62
IV.19.5.9 CSC dimensi Kemampuan memahami pelanggan	63
IV.19.5.10 CSC dimensi Bukti Fisik	64
IV.20 Integrasi Hasil Kuesioner <i>SERVQUAL</i> dan Model Kano	65
IV.21 <i>True Customer Needs</i>	67

BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI	69
V.1 Analisis Hasil Pengolahan Data	69
V.1.1 Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Servqual</i>	69
V.1.1.1 Atribut Kuat	69
V.1.1.2 Atribut Lemah	70
V.1.2 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	71
V.1.3 Analisis Integrasi <i>Servqual</i> dan Model Kano	74
V.1.4 Analisis <i>True Customer Needs</i>	75
V.2 Rekomendasi	81
V.2.1 Penyusunan Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> layanan Indihome	81
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	85
VI.1 Kesimpulan	85
VI.2 Saran	89
VI.2.1 Saran Bagi Perusahaan	89
VI.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	89
DAFTAR PUSTAKA	91