

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR DAN ILUSTRASI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR ISTILAH	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR SINGKATAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah	9
I.3 Tujuan Penelitian.....	9
I.4 Batasan Penelitian	9
I.5 Manfaat Penelitian.....	10
I.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
II.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
II.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	15
II.1.3 Komponen Kepuasan Pelanggan.....	15
II.1.4 Pengertian Pelanggan	17
II.1.5 Metode Pembandingan.....	18
II.1.6 <i>SERVQUAL</i>	19
II.1.7 Metode <i>SERVQUAL</i>	19
II.1.8 Penelitian Terdahulu.....	20
II.1.9 Model Kano	21

II.1.10 Model Kano	21
II.1.11 Kuisisioner Kano.....	22
II.1.12 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	25
II.1.13 Integrasi ServQual dan Model Kano	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
III.1 Model Konseptual	27
III.2 Sistematika Penelitian	29
III.2.1 Tahap Pendahuluan	30
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data	30
III.2.3 Tahap <i>Pretest</i>	31
III.2.3.1 Uji Validitas	31
III.2.3.2 Uji Reliabilitas.....	31
III.2.4 Tahap Pengolahan Data dan Analisis.....	32
III.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran	32
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	33
IV.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan	33
IV.2 Perancangan <i>Affinity Diagram</i>	34
IV.3 Pengelompokan Atribut Kebutuhan Kedalam Dimensi <i>SERVQUAL</i>	34
IV.4 Pengkodean Dimensi <i>SERVQUAL</i> dan Atribut Kebutuhan.....	37
IV.5 Identifikasi Responden	38
IV.6 Perancangan Kuisisioner	38
IV.6.1 Perancangan Kuisisioner <i>Servqual</i>	39
IV.6.2 Kuisisioner Model Kano.....	40
IV.7 Uji Validitas Isi.....	40
IV.8 <i>Pretest</i>	40
IV.9 Uji Validitas Konstruk <i>Pretest</i>	41
IV.10 Uji Reliabilitas <i>Pretest</i>	41
IV.11 Penyebaran Kuisisioner	42
IV.12 Rekapitulasi Kuisisioner.....	42
IV.13 Validasi Konstruk Kuisisioner	42
IV.14 Validasi Reliabilitas Kuisisioner	42

IV.15 Pengolahan Kuisisioner <i>SERVQUAL</i>	43
IV.16 Penentuan <i>True Customer Needs</i> dan Nilai Kategori Kano	46
IV.17 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	48
IV.18 Integrasi Hasil Kuesioner <i>SERVQUAL</i> dan Model Kano	50
IV.19 <i>True Customer Needs</i>	52
BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI	54
V.1 <i>Preliminary Phase</i>	54
V.1.1 <i>Principle Catalog</i>	54
V.1.2 <i>Principle Catalog</i>	55
V.2 <i>Architecture Vision Phase</i>	57
V.3 <i>Business Achitecture Phase</i>	59
V.4 <i>Perform Gap Analysis</i>	60
V.4 <i>Perform Gap Analysis</i>	65
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	67
VI.1 Kesimpulan	67
VI.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN A.....	74
LAMPIRAN B.....	76
LAMPIRAN C.....	78
LAMPIRAN D.....	81
LAMPIRAN E.....	90
LAMPIRAN F	116
LAMPIRAN G	132

