

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR ISTILAH .....	xiii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan Penelitian .....	5
I.4 Batasan Masalah .....	5
I.5 Manfaat Penelitian .....	6
I.6 Sistematika Penulisan .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
II.1 Kualitas.....	8
II.2 Kualitas Pelayanan .....	8
II.3 Voice of Customer (VoC) .....	10
II.3.1 Wawancara .....	10
II.4 Diagram Afinitas .....	10
II.5 Perbandingan Metode.....	11
II.6 Servqual.....	12
II.6.1 Definisi Servqual.....	12
II.6.2 Dimensi Servqual .....	13
II.6.3 Gap <i>Servqual</i> .....	18
II.7 Model Kano.....	20
II.8 Uji validitas .....	24
II.8.1 Uji Validitas Isi ( <i>Content Validity</i> ) .....	24
II.8.2 Uji Validitas Konstruk ( <i>Construct Validity</i> ) .....	24
II.9 Uji Reliabilitas.....	25
II. 10 Integrasi Kano dan Servqual .....	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	26
III.1 Model Konseptual.....	26
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah .....	27
III.2.1 Tahap Pendahuluan.....	30
III.2.2 Tahap pengumpulan dan pengolahan data.....	30
III.2.2.1 Wawancara Kualitas Pelayanan.....	30
III.2.2.2 Identifikasi Atribut Kebutuhan .....	30
III.2.2.3 Pengelompokkan Atribut ke dalam Dimensi <i>Servqual</i> .....	30
III.2.2.4 Perancangan Kuisiонер .....	33
III.2.2.5 Uji Validitas Kuisiонер .....	33
III.2.2.6 Uji Reliabilitas .....	33
III.2.2.7 Pengolahan Kuesiонер Servqual .....	34
III.2.2.8 Pengolahan Kuesiонер Kano.....	34
III.2.3 Tahap Analisis dan Rekomendasi.....	34
III.2.3.1 Analisis Hasil Pengolahan Data.....	34
III.2.3.2 Perumusan Rekomendasi.....	35
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran .....	35
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	36
IV.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan .....	36
IV.1.1 Pelaksanaan Wawancara.....	36
IV.2 Perancangan <i>Diagram afinitas</i> .....	36
IV.3 Pengelompokkan Atribut Kebutuhan ke dalam Dimensi <i>Servqual</i> .....	37
IV.4 Identifikasi Responden .....	39
IV.5 Pembuatan Kuesiонер .....	39
IV 5.1 Pembuatan Kuesiонер untuk Servqual.....	40
IV.5.2 Pembuatan Kuesiонер untuk Model Kano.....	40
IV.6 Uji Validitas Isi.....	40
IV.7 Pretest .....	40
IV.8 Uji Validitas Konstruk Pretest.....	41
IV.9 Uji Reliabilitas Pretest .....	41
IV.10 Penyebaran Kuesiонер .....	41
IV.11 Menentukan Ukuran Sampel & Teknik Sampling.....	41
IV.12 Rekapitulasi Kuesiонер.....	42
IV.13 Uji Validitas Konstruk.....	42
IV.14 Uji Reliabilitas Konstruk .....	44
IV.15 Pengolahan Kuesiонер .....	45
IV.15.1 Pengolahan Kuesiонер <i>Servqual</i> .....	45

IV.15.2 Pengolahan Kuesioner Model Kano .....	47
IV.16 Integrasi <i>Servqual</i> dan Model Kano .....	48
BAB V ANALISIS DATA .....	51
V.1 Analisis Hasil Pengolahan Data .....	51
V 1.1 Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Servqual</i> .....	51
V 1.2 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	52
V 1.3 Analisis Integrasi <i>Servqual</i> dan Model Kano .....	55
V 1.4 Analisa true customer needs .....	57
V.2 Rekomendasi .....	62
V.2.1 Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> .....	62
V.2.2 Tanggapan Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> .....	64
Bab VI Kesimpulan dan saran .....	66
VI.1 Kesimpulan .....	66
VI.2 Saran .....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	68