

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
NASKAH SOAL TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	xvii
INTISARI	xviii
<i>ABSTRACT</i>	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Asumsi dan Batasan Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Deskripsi Masalah	6
2.2 Alternatif Solusi dari Penelitian Sebelumnya	11
2.3 Solusi yang Diusulkan dalam Penelitian	16
BAB III LANDASAN TEORI	19
3.1 Model SERVQUAL	19

3.2 Model Kano	22
3.3 Model Kano Tipe IV: Metodologi Baru	25
3.4 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	30
3.5 Integrasi SERVQUAL, Model Kano, dan QFD	31
3.5.1 Penggunaan SERVQUAL	32
3.5.2 Penggunaan Model Kano	33
3.5.3 Penggunaan QFD	34
3.6 <i>Back Translation</i>	36
3.7 Penentuan Jumlah Sampel	36
3.8 Uji Validitas dan Realibilitas	37
3.9 <i>Management by Objectives</i> (MBO)	38
BAB IV METODE PENELITIAN	41
4.1 Objek penelitian	41
4.2 Alat dan Bahan Penelitian	41
4.2.1 Alat Penelitian	41
4.2.2 Bahan Penelitian	41
4.3 Tahapan Penelitian	43
4.3.1 Observasi dan Kajian Pustaka	43
4.3.2 Perancangan Instrumen Penelitian	43
4.3.3 Proses Translasi Instrumen Penelitian	46
4.3.4 Perancangan Kuesioner	46
4.3.5 Melakukan <i>Pretest</i>	47
4.3.6 Penyebaran Kuesioner	48
4.3.7 Uji Validitas dan Realibilitas	49
4.3.8 Pengolahan Data	49
4.3.8.1 Pengolahan Data Model SERVQUAL	49
4.3.8.2 Pengolahan Data Model Kano	50
4.3.9 Perancangan <i>Technical Response</i>	52
4.3.10 Analisis Integrasi QFD	52

4.3.11 Kesimpulan	54
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	56
5.1 Observasi dan Kajian Pustaka	56
5.2 Perancangan Instrumen Penelitian	56
5.3 Proses Translasi Instrumen Penelitian	59
5.3.1 Tahap 1: <i>Forward Translation</i>	59
5.3.2 Tahap 2: <i>Back Translation</i>	61
5.3.3 Tahap 3: <i>Back Translation</i>	63
5.3.4 Koreksi Perbandingan Teks	65
5.3.5 Harmonisasi	67
5.4 Melakukan <i>Pretest</i>	70
5.5 Penyebaran Kuesioner	73
5.6 Uji Validitas dan Realibilitas	73
5.7 Pengolahan Data	77
5.7.1 Pengolahan Data Demografi	77
5.7.2 Pengolahan Data Instrumen	82
5.7.3 Pengolahan Data Model Kano	98
5.8 Perancangan <i>Technical Response</i>	105
5.9 Analisis QFD	106
5.10 Perencanaan Prosedur/Metode Validasi	118
5.11 Kesimpulan	118
BAB VI KESIMPULAN	121
6.1 Kesimpulan	121
6.2 Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN	126