

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
SURAT PERNYATAAN KARYA ASLI TUGAS AKHIR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Tahapan Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN LITERATUR	6
2.1 Kepuasan Pelanggan	6
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	6
2.1.2 Elemen Kepuasan Pelanggan	6
2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	7
2.1.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	7
2.2 Kognisi.id	8
2.3 Model Kano	10
2.3.1 Pengertian Model Kano	10
2.3.2. Bagian dari Model Kano	10
2.3.3 Kelebihan dan Kekurangan Model Kano	11

2.3.4 Tahapan Model Kano	12
2.3.5 Uji Kecukupan Data Penelitian	15
2.4 <i>State Of The Art</i> (SOTA).....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Strategi Dan Rancangan Penelitian	18
3.1.1 Jenis dan Metode Penelitian	18
3.1.2 Subjek Penelitian	18
3.1.3 Lokasi Penelitian	18
3.1.4 Peralatan Pendukung Penelitian	18
3.2 Flowchart Dan Alur Penelitian.....	18
3.2.1. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	19
3.2.2 Tinjauan Pustaka.....	20
3.2.3 Pembuatan Kuesioner	20
3.2.4 Penyebaran Kuesioner	23
3.2.5 Uji Validitas Data	24
3.2.6 Uji Reliabilitas Data	25
3.2.7 Pengolahan Data.....	25
3.2.8 Pembahasan	27
3.2.9 Kesimpulan dan Saran	27
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Atribut Dan Responden Penelitian	28
4.1.1 Atribut Penelitian.....	28
4.1.2 Deskripsi Responden	28
4.2 Analisis Dengan Model Kano	29
4.2.1 Perhitungani dan Rekapitulasi Dengan Tabel Evaluasi Kano	29
4.2.2 Perhitungan Dengan <i>Blauth Formula</i>	36
4.2.3 Perhitungan <i>Better and Worse</i>	40
4.2.4 Grafik Atribut	43
4.3 Pembahasan.....	44
4.3.1 Rekomendasi Berdasarkan Model Kano	44
4.3.2 Rekomendasi Prioritas Kebutuhan Pelanggan.....	49
BAB V PENUTUP	54
5.1 Kesimpulani	54

5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56