

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
SURAT PERNYATAAN KARYA ASLI TUGAS AKHIR	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	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	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Tahapan Penelitian.....	4
1.7. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN LITERATUR	8
2.1. Rumah Sakit “JIH” Yogyakarta	8
2.2. Aplikasi Rumah Sakit “JIH”	8
2.3. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	11
2.4. Kualitas Layanan Mobile (<i>Mobile Service Quality</i>)	12
2.5. Model Kano	15
2.6. Model <i>Refined</i> Kano	18
2.7. Integrasi <i>Mobile Service Quality</i> (M-S-QUAL) dan Model <i>Refined</i> Kano.....	20
2.8. Populasi dan Sampel.....	20
2.8.1. Populasi	20
2.8.2. Sampel	20
2.9. Uji Validitas dan Reliabilitas	21
2.9.1. Uji Validitas	21
2.9.2. Uji Reliabilitas.....	23
2.10. State of The Art.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1. Persiapan Penelitian.....	28
3.1.1. Observasi dan Wawancara	28
3.1.2. Identifikasi Masalah	28
3.1.3. Studi Literatur.....	28
3.1.4. Menentukan Tujuan dan Batasan Penelitian.....	28
3.2. Penyusunan Instrumen Kuesioner	29
3.2.1. Kuesioner <i>Mobile Service Quality</i> (M-S-QUAL)	29
3.2.2. Kuesioner Model Kano.....	30

3.2.3. Klasifikasi Model <i>Refined</i> Kano	32
3.3. Penentuan Populasi dan Sampel	33
3.3.1. Populasi	33
3.3.2. Sampel	33
3.4. Penyebaran Kuesioner	34
3.5. Pengujian Data.....	34
3.5.1. Pengujian Validitas	34
3.5.2. Pengujian Reliabilitas	35
3.6. Analisis dan Pengolahan Data	35
3.6.1. Analisis Deskriptif.....	35
3.6.2. Analisis Mobile Service Quality (M-S-QUAL)	36
3.6.3. Analisis Model Kano	37
3.6.4. Analisis Model <i>Refined</i> Kano	38
3.6.5. True Customer Needs	39
3.7. Pembahasan	40
3.8. Penutup	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Analisis Deskriptif.....	41
4.1.1. Deskripsi Jumlah Responden.....	41
4.1.2. Deskripsi Kriteria Responden.....	41
4.2. Uji Validitas	44
4.2.1. Uji Validitas Tingkat Kinerja (<i>Mobile Service Quality</i>)	46
4.2.2. Uji Validitas Tingkat Kepentingan (<i>Model Refined Kano</i>).....	47
4.3. Uji Reliabilitas.....	48
4.3.1. Uji Realibilitas Tingkat Kinerja (<i>Mobile Service Quality</i>).....	48
4.3.2. Uji Realibilitas Tingkat Kepentingan (<i>Model Refined Kano</i>)	49
4.4. Analisis Mobile Service Quality (M-S-QUAL)	50
4.5. Analisis Model Kano	56
4.5.1. Pembobotan Model Kano	56
4.5.2. Klasifikasi Model Kano.....	57
4.5.3. Koefisien dan Peta Kepuasan Pelanggan.....	58
4.6. Analisis Model <i>Refined</i> Kano.....	63
4.7. Analisis True Customer Needs	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran	69
5.2.1. Saran Praktis untuk Objek Penelitian	69
5.2.2. Saran Akademis untuk Penelitian Selanjutnya	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	72