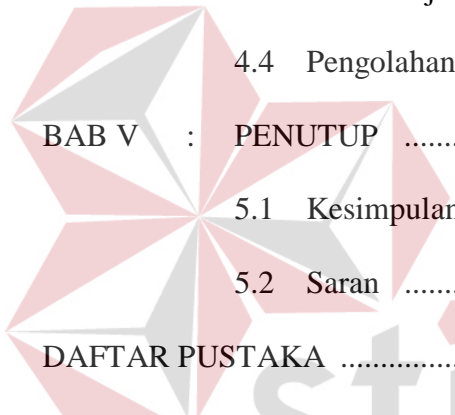


DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Tujuan	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II : LANDASAN TEORI	6
2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	6
2.2 Riset Pemasaran	15
2.3 Reliabilitas dan Validitas	18
2.4 Metode Survei	26
2.5 Teknik Skala	27
2.6 Pengambilan Sampel	29
2.7 Importance-Performance Analysis	30

	2.8 Sistem Informasi Pemasaran	41
BAB III	: PERANCANGAN SISTEM	44
	3.1 Prosedur Pelaksanaan Tugas Akhir	44
	3.2 Perancangan Sistem Informasi	52
BAB IV	: IMPLEMENTASI DAN EVALUASI	76
	4.1 Kebutuhan dan Instalasi Sistem	76
	4.2 Penjelasan Pemakaian Program	78
	4.3 Desain Uji Coba Aplikasi	104
	4.4 Pengolahan Data	110
BAB V	: PENUTUP	117
	5.1 Kesimpulan	117
	5.2 Saran	118
	DAFTAR PUSTAKA	119
	LAMPIRAN	121



INSTITUT BISNIS
& INFORMATIKA
stikom
SURABAYA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Contoh Pengukuran Reliabilitas..... 20
Tabel 2.2	Contoh Hasil Kuesioner 23
Tabel 2.3	Contoh Perhitungan Validitas 23
Tabel 2.4	Skala Likert untuk Tingkat Kepentingan 28
Tabel 2.5	Skala Likert untuk Tingkat Kinerja..... 28
Tabel 2.6	Contoh Tabulasi Studi Kasus 33
Tabel 2.7	Koefisien Beta untuk Studi Kasus..... 37
Tabel 2.8	Tabulasi Hasil Metode Garis Lurus 39
Tabel 2.9	Tabulasi Rekap Metode Garis Lurus..... 40
Tabel 3.1	Atribut_Brand_Association 66
Tabel 3.2	Detail_Hasil_Kuesioner 66
Tabel 3.3	Detail_Hasil_Metode_Garis_Lurus 66
Tabel 3.4	Detail_Uji_Cochran 67
Tabel 3.5	Detail_Uji_Reliabilitas 67
Tabel 3.6	Detail_Uji_Reliabilitas_BA 67
Tabel 3.7	Hasil_Metode_Garis_Lurus 68
Tabel 3.8	Hasil_Uji_Beda 68
Tabel 3.9	Hasil_Uji_Reliabilitas 68
Tabel 3.10	Hasil_Uji_Reliabilitas_BA 69
Tabel 3.11	Hasil_Uji_Validitas..... 69

Tabel 3.12	Informasi_Riset	69
Tabel 3.13	Kuesioner_Brand_Association	70
Tabel 3.14	Master_Hasil_Kuesioner	70
Tabel 3.15	Pertanyaan_Atribut	70
Tabel 3.16	Pertanyaan_Sub_Atribut	70
Tabel 3.17	Proses_Uji_Cochran.....	70
Tabel 4.1	Hasil Kuesioner Brand Association	111
Tabel 4.2	Atribut Dimensi Mutu Hasil Uji Cochran	112
Tabel 4.3	Tabel Hasil Uji Validitas	113
Tabel 4.4	Analisa Kuadran	116

