

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Maksud Dan Tujuan	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Pembatasan Masalah	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	9
2.1 Sejarah Perusahaan.....	9
2.2 Lingkup Bidang Usaha.....	11
2.3 Sumber Daya	12

2.4 Tantangan Bisnis	13
2.5 Proses Bisnis	15
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESA	17
3.1 Kajian Pustaka	17
3.1.1 Spa.....	17
3.1.2 Definisi Kualitas.....	18
3.1.3 Kepuasan Pelanggan	25
3.1.4 Perilaku Konsumen	29
3.1.5 Teknik Pengumpulan Data..	37
3.1.6 Metode Pengujian Kuesioner	38
3.1.7 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	44
3.2 Kerangka Pemikiran	50
3.3 Hipotesa	52
BAB IV METODE RISET	53
4.1 Objek Riset.....	53
4.2 Metode Riset.....	53
4.2.1 Metode Penelitian.....	53
4.2.2 Operasional Variabel.....	54
4.2.3 Metode Pengumpulan Data.....	55
4.2.4 Metode Pengukuran.....	56
4.2.5 Populasi dan Sampel.....	57

4.3 Metode Analisis.....	58
BAB V HASIL & ANALISIS	60
5.1 Hasil	60
5.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	60
5.1.2 Profil Pelanggan.....	64
5.2 Analisis	70
5.2.1 Analisa Kesenjangan dan Indeks Kepuasan Pelanggan	70
5.2.2 Analisa Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	84
5.2.3 Prioritas Peningkatan Kualitas Hasil Metode QFD	95
BAB VI KESIMPULAN & REKOMENDASI	98
6.1 Kesimpulan.....	98
6.2 Rekomendasi.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN.....	102
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	124

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 : Operasional Variabel	54
5.1 : Nilai Alpha masing-masing butir tingkat harapan pelayanan pada Martha Tilaar Salon & Day Spa.	62
5.2 : Nilai Alpha masing-masing butir tingkat kepuasan pelayanan pada Martha Tilaar Salon & Day Spa	63
5.3 : Tingkat Harapan Pelanggan Atas Pelayanan Spa	70
5.4 : Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Spa	72
5.5 : Gap Antara Harapan dan Kepuasan Pelanggan	74
5.6 : Kesenjangan Positif	75
5.7 : Kesenjangan Negatif	76
5.8 : Indeks Kepuasan dan Harapan Pelanggan	78
5.9 : Hasil Pemetaan Diagram Kepuasan-Harapan	80
5.10 : <i>Demanded Quality</i> yang Memiliki Servqual Score Negatif	85
5.11 : Perumusan <i>Service Quality Attributes</i>	87
5.12 : Matriks <i>Customer Demanded Quality</i> dengan <i>Service Quality Attributes</i>	89
5.13 : Target <i>Service Quality Attributes</i>	92
5.14 : Tabel Arah Perbaikan	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Halaman
2.1 : Proses Bisnis Martha Tilaar Salon & Day Spa	15
2.2 : Urutan Pelayanan Jasa Salon & Spa	16
3.1 : Model kesenjangan kualitas jasa	23
3.2 : Matriks kepuasan-harapan	28
3.3 : Hubungan antara motif dan perilaku konsumen.	32
3.4 : <i>The House of Quality</i>	47
3.5 : <i>Service QFD Deployment</i>	51
3.6 : Kerangka Pemikiran	52
5.1 : Profil Jenis Kelamin Pelanggan	64
5.2 : Profil Usia Pelanggan	65
5.3 : Profil Pendidikan Pelanggan	66
5.4 : Profil Pekerjaan Pelanggan	67
5.5 : Profil Jumlah Penghasilan Pelanggan	68
5.6 : Profil Frekuensi Pelanggan Mengunjungi Salon & Spa	68
5.7 : Profil Jenis Layanan Yang Biasa Dipilih Pelanggan	69
5.8 : Kesenjangan Pelayanan Spa	77
5.9 : Diagram Kepuasan – Harapan	83
5.10 : <i>House of Quality (HOQ)</i>	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran:	Halaman
A : Bentuk Kuesioner	102
B : Data Hasil Kuesioner	106
C : Uji Awal Kuesioner	110
D : Uji Akhir Kuesioner	115
E : <i>House of Quality</i>	120
F : Tabel r kritik	122