

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A Latar Belakang Masalah.....	1
B Rumusan Masalah	6
C Tujuan Penelitian.....	7
D Manfaat Penelitian.....	7
E Batasan Masalah	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A Kajian Pustaka.....	9
2.1 Service Quality (Servqual).....	9
2.2 Quality Function Deployment.....	14
2.2.1 Tujuan QFD	16
2.2.2 Manfaat QFD	17

2.2.3 QFD Di Bidang Service Atau Jasa.....	18
2.2.4 Rumah Kualitas (House Of Quality).....	20
2.2.5 Langkah Langkah dalam membuat House of Quality.....	25
2.3 Integrasi Servqual Dan QFD.....	30
2.4 Desain Layanan.....	30
2.5 Penelitian Terdahulu	31
B Kerangka Pemikiran	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A Waktu Dan Tempat penelitian.....	35
B Desain Penelitian.....	35
C Populasi Dan Sample Penelitian.....	37
3.1 Populasi target.....	37
3.2 Teknik Sampling	37
D Jenis Dan Sumber data	38
E Metode Pengumpulan Data	39
F Devinisi Operational Variabel	40
3.3 Skala Dan Pengukuran	41
G Metode Analisa	41

3.4.1 Uji Validitas	41
3.4.2 Uji Reliabilitas	42
3.5 Tahap penyusunan home of quality	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A Gambaran umum objek penelitian	45
4.1 Tentang perusahaan.....	45
4.2 Tempat dan waktu penelitian	47
B Karakteritik dan profil responden.....	47
4.3.1 Deskriptif responden berdasarkan jenis kelamin	47
4.3.2 Deskriptif responden berdasarkan jenis usia.....	48
4.3.3 Deskriptif responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	49
4.3.4 Deskriptif responden berdasarkan jabatan	50
4.3.5 Deskriptif responden berdasarkan penghasilan perbulan.....	50
4.3.6 Deskriptif responden berdasarkan tempat tinggal.....	51
C Hasil uji kualitas jasa.....	52
4.4 Uji Validitas Kuesioner.....	52
4.5 Uji Reliabilitas	55
D Pembahasan.....	56

4.7 Skor kepuasan atau persepsi pelayanan kompetitor PT Bank Mega Tbk	58
4.8 Pembuatan matriks House Of Quality.....	59
4.8.1 Customer needs (Whats)	59
4.8.2 Technical response	61
4.8.3 Relationship matrix (Hubungan antara WHATs dan HOWs).....	61
4.8.4 Technical correlation (Hubungan antar HOWs)	79
4.8.5 Menyusun komponen operating goal/target.....	83
4.8.6 Menyusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan nasabah Kartu kredit Bank Mega.....	84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A Kesimpulan.....	93
B Saran	93

DAFTAR PUSTAKA