

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Konsep dan Teori	7
2.1.1 Jasa	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan Jasa	10
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	13
2.1.4 Metode SERVQUAL	15
2.1.5 Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	17
2.1.6 QFD	19
2.1.7 HOQ	20
2.1.8 Uji Validitas	21
2.1.9 Uji Reliabilitas	22
2.1.10 Pengambilan Sampel	22
2.1.11 Uji Kecukupan Data	23
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Data dan Informasi.....	27
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	29
3.5 Langkah - Langkah Penelitian	31
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	32
4.1 Uji Kecukupan Data.....	32
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	32
4.3 Gambaran Umum Responden	32
4.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	32
4.3.2 Berdasarkan Usia	33
4.3.3 Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	33
4.3.4 Berdasarkan Seringnya Berkunjung.....	34
4.3.5 Berdasarkan Alasan Berkunjung.....	34
4.4 Pengolahan Data Kuesioner	35
4.4.1 Uji Validitas	35
4.4.2 Uji Reliabilitas	36
4.4.3 Perhitungan Skor SERVQUAL	36
4.4.4 Analisa Gap antara Harapan dan Persepsi	40
4.4.5 Analisa <i>Importanve Performance Analysis</i>	42
4.4.6 Skor Kepuasan Pelayanan Kompetitor X	46
4.5 Pembuatan <i>House of Quality</i>	48
4.5.1 Pembuatan Matriks Informasi Pelanggan	48
4.5.2 Penentuan Nilai Target.....	49
4.5.3 Penentuan Rasio Perbaikan	50
4.5.4 Penentuan Bobot Atribut Jasa	51
4.5.5 Normalisasi Bobot.....	52
4.5.6 Penentuan <i>Technical Correlation</i>	54
4.5.7 Penentuan Arah Perbaikan & Target.....	56
4.5.8 Hasil <i>House of Quality</i>	58
BAB V HASIL & ANALISA	59
5.1 Karakteristik Responden	59

5.2 Analisa SERVQUAL	60
5.3 Analisa <i>Importance Performance</i>	60
5.4 Analisa <i>House of Quality</i>	63
BAB VI KESIMPULAN & SARAN.....	66
6.1 Kesimpulan	66
6.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	70

