

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Defenisi Jasa.....	7
2.1.1 Karakteristik jasa.....	7
2.2 Defenisi Kualitas .....	8
2.2.1 Kualitas pelayanan.....	9
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3.1 Kesenjangan GAP .....	14
2.4 Penelitian terlebih dahulu.....	16
2.5 Kerangka Pemikiran .....	18
2.6 Penyusunan kuesioner .....	19
2.7 Pengukuran ServQual.....	20

2.7.1	Diagram Cartesius .....	21
2.8	Quality Function Delployment (QFD) .....	23
2.8.1	Manfaat dan Keunggulan QFD .....	24
2.8.2	Proses QFD .....	25
2.8.3	House of Quality (HoQ).....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>28</b>
3.1	Lokasi dan waktu penelitian.....	28
3.2	Jenis Penelitian .....	28
3.3	Variabel Penelitian .....	28
3.3.1	Variabel operasional.....	29
3.4	Sumber Data .....	30
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	31
3.6	Pelaksanaan Penelitian .....	31
3.7	Prosedur Penelitian.....	33
3.8	Pengolahan Data.....	34
3.9	Metode Analisis.....	34
3.9.1	Uji Variabelitas .....	35
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	35
3.10	Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) dengan (HOQ).....	35
<b>BAB IV PENGUMPULAN &amp; PENGOLAHAN DATA.....</b>		<b>38</b>
4.1	Pengumpulan Data.....	38
4.1.1	Gambaran Perusahaan.....	38
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	39
4.1.3	Struktur Organisasi.....	39
4.1.4	Identifikasi Dimensi Mutu Servqual. ....	41
4.2	Pembagian Kuesioner Kepuasan Pelanggan .....	42
4.3	Pembentukan Kuesioner.....	42
4.3.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	44
4.3.2	Karakteristik Responden Menurut Usia. ....	44
4.3.3	Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	45

4.4	Pengujian Kuesioner.....	46
4.4.1	Uji Validitas.....	46
4.4.2	Uji Reliabilitas .....	48
4.4.3	Analisa ServQual .....	49
4.4.4	Cara Menghitung Nilai Kepentingan .....	52
4.4.5	Diagram Kartesius.....	54
4.5	Perancangan Rumah Kualitas (House of Quality).....	56
4.5.1	Matrik Kebutuhan Pelanggan ( <i>Voice of Customer</i> ).....	57
4.5.2	Membuat Respon Daftar Respon Teknis .....	57
4.5.3	Penentuan Nilai Target.....	58
4.5.4	Penentuan Rasio Perbaikan.....	59
4.5.5	Penentuan Bobot Atribut Jasa .....	60
4.5.6	Normalisasi Bobot.....	61
4.5.7	Mengembangkan Hubungan Antara Matriks Kebutuhan Pelanggan Dengan Respon Teknis .....	62
4.5.8	Penentuan Arah Perbaikan.....	63
4.6	Matrik HOQ Process Requirements to Quality Procedures .....	64
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>65</b>
5.1	Karakteristik Responden .....	65
5.2	Distribusi dan Persentase Persepsi Responden Terhadap Pelayanan .....	65
5.3	Skor ServQual .....	66
5.3.1	Prioritas berdasarkan Gap .....	68
5.4	Analisa Importance Performance Analysis.....	69
5.5	Analisa House of the Quality .....	69
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>72</b>
6.1	Kesimpulan.....	72
6.2	Saran.....	73