

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN SENDIRI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kontribusi Penelitian.....	6

### BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN

A. Kajian Pustaka .....	8
1. Manajemen Operasional .....	8
a. Pengertian Manajemen Operasional .....	8
b. Fungsi Manajemen Menurut Para Ahli .....	9
2. Kualitas Pelayanan.....	10
a. Definisi Kualitas Pelayanan .....	10
b. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	11
c. Tujuan dan Fungsi Pelayanan .....	12
d. Keanekaragaman Layanan .....	12
e. Faktor-faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan .....	14
f. Strategi Mewujudkan Layanan Prima .....	19
3. Kepuasan Pelanggan .....	24
a. Pengertian Kepuasan.....	24
b. Pengertian Pelanggan.....	25
c. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	26
d. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	27
4. UOB <i>Right by You</i> .....	28
a. <i>Honourable</i> .....	28
b. <i>Enterprising</i> .....	29
c. <i>United</i> .....	29
d. <i>Committed</i> .....	30
5. Matriks <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) .....	30
6. <i>Quality Function Deployment</i> .....	32
a. Definisi QFD .....	32
b. Konsep dan Manfaat QFD .....	34
c. Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) dan Pembuatan <i>House of Quality</i> (HoQ).....	36

d. Tahapan Implementasi QFD .....	39
B. Tabel Penelitian Terdahulu.....	41
C. Rerangka Pemikiran .....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	47
B. Desain Penelitian .....	47
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	48
1. Definisi Variabel.....	48
2. Definisi Operasional .....	49
D. Poulasi dan Sampel Data Penelitian.....	51
3. Populasi.....	51
4. Sampel .....	51
E. Teknik Pengumpulan Data .....	52
F. Jenis Data.....	53
G. Metode Analisis Data .....	54
1. Uji Validitas .....	54
2. Uji Reliabilitas .....	55
3. Analisis <i>Servqual</i> .....	55
4. Analisis IPA .....	56
5. Analisis QFD .....	57
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
1. Tentang Perusahaan .....	60
2. Karakteristik Profil Responden.....	61
B. Uji Kualitas Data .....	64
1. Uji Validitas Kuesioner .....	64
2. Uji Reliabilitas Kuesioner.....	69
C. Pembahasan Penelitian .....	71
1. Mengidentifikasi Gap Skordengan <i>Servqual</i> .....	71
2. Mengidentifikasi Atribut Layanan dengan Matriks <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	75
D. Hasil Penelitian .....	79
1. Menyusun Rumah Kualitas ( <i>House of Quality</i> ).....	79
a. Analisis <i>Voice of Customer</i> (Matrik <i>What</i> ) .....	79
b. Analisis Matrik Perencanaan ( <i>Planning Matrik</i> ) .....	82
1. Perhitungan Nilai Harapan Setiap Atribut .....	82
2. Menentukan Nilai Persepsi Setiap Atribut Pelayanan .....	83
3. Menentukan Nilai Target Setiap Atribut Pelayanan .....	84
4. Menentukan <i>Sales Point</i> .....	85
5. Menentukan Bobot Nilai Atribut Pelayanan ( <i>Absolute Weight and Percent</i> ) .....	86
6. Menentukan Perhitungan Normalisasi .....	87
c. Menentukan Karakteristik Teknik ( <i>Matrikx Hows</i> ) .....	88
d. <i>Customer and Competitive Satisfaction Performance</i> .....	90

e. Analisis <i>Relationship Matrix</i> dan <i>Hows</i> .....	91
f. Menentukan Korelasi Karakteristik Teknik ( <i>Technical Correlation</i> ) .....	98
g. Menentukan Target Setiap Karakteristik Teknik .....	100
h. Menentukan Tingkat Prioritas ( <i>Customer Requirement Priorities</i> ) .....	101
<b>BAB V    SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan.....	108
B. Saran .....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	111
<b>LAMPIRAN</b>	



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA