

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------|------|
| Lembar Pernyataan..... | i |
| Lembar Pengesahan..... | ii |
| Abstrak..... | iii |
| Kata Pengantar..... | v |
| Daftar isi..... | vii |
| Daftar Tabel..... | xi |
| Daftar Gambar..... | xiii |
| Daftar Lampiran..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 2 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 2 |
| 1.4 Batasan Masalah..... | 3 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 3 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Definisi Jasa..... | 5 |
| 2.1.1 Karakteristik Jasa..... | 5 |
| 2.2 Definisi Kualitas..... | 6 |
| 2.2.1 Kualitas Pelayanan..... | 7 |
| 2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 9 |
| 2.3 Kepuasan Pelanggan..... | 11 |
| 2.4 Pengukuran Servqual..... | 12 |
| 2.4.1 Diagram Kartesius..... | 13 |
| 2.4.2 Uji Validitas..... | 15 |
| 2.4.3 Uji Reliabilitas..... | 15 |

| | | |
|--|---|----|
| 2.5 | Quality Function Deployment (QFD) | 16 |
| 2.5.1 | Manfaat dan Keunggulan QFD..... | 17 |
| 2.5.2 | Proses QFD..... | 18 |
| 2.5.3 | <i>House of Quality</i> (HOQ)..... | 19 |
| 2.6 | Penelitian Terdahulu | 20 |
| 2.7 | Kerangka Pemikiran | 24 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | |
| 3.1 | Jenis Penelitian | 27 |
| 3.2 | Jenis Data dan Informasi | 27 |
| 3.2.1 | Variabel Penelitian | 28 |
| 3.2.2 | Variabel Operasional..... | 28 |
| 3.3 | Metode Pengumpulan Data | 30 |
| 3.4 | Metode Pengolahan dan Analisis Data..... | 30 |
| 3.4.1 | Pengolahan Data..... | 32 |
| 3.4.2 | Metode Analisis..... | 32 |
| 3.4.3 | Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) dengan <i>House of Quality</i> (HOQ)..... | 33 |
| 3.5 | Langkah-Langkah Penelitian..... | 34 |
| BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA | | |
| 4.1 | Pengumpulan Data..... | 36 |
| 4.1.1 | Pembagian Jumlah Sampel..... | 36 |
| 4.1.2 | Pembentukan Kuesioner | 37 |
| 4.1.3 | Data Responden..... | 37 |
| a. | Identitas Responden Berdasarkan Usia | 38 |
| b. | Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 38 |
| c. | Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 38 |
| d. | Identitas Responden Berdasarkan Status Pekerjaan | 39 |
| e. | Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan Rata-Rata Sebulan..... | 40 |
| f. | Identitas Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah | 40 |
| g. | Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi Selama 6 Bulan Terakhir..... | 41 |
| 4.1.4 | Data Kuisisioner Responden | 41 |
| a. | Atiribut Kuisisioner Terhadap Variabel Industri | 41 |
| b. | Penilaian Tingkat Kenyataan Kualitas Jasa Pelayanan | 43 |
| 4.1.5 | Data Untuk <i>House Of Quality</i> | 45 |
| a. | Variabel Industri Terhadap <i>How</i> | 45 |
| 4.2 | Pengolahan Data | 46 |
| 4.2.1 | Uji Validitas..... | 46 |
| 4.2.2 | Uji Reliabilitas..... | 47 |
| 4.2.3 | Hasil Penilaian Nilai Persepsi Pada Kualitas Jasa Pelayanan | 47 |

| | | |
|-----------------------------------|--|----|
| 4.2.4 | Hasil Penilaian Nilai Harapan Pada Kualitas Jasa Pelayanan | 49 |
| 4.2.5 | Penjabaran Setiap Atribut Dalam Diagram Kartesius | 51 |
| 4.2.6 | Perancangan Rumah Kualitas (<i>House of Quality</i>)..... | 54 |
| a. | Matriks Kebutuhan Pelanggan..... | 55 |
| b. | Membuat Data Respon Taktis | 55 |
| c. | Mengembangkan Hubungan Antara Matriks Kebutuhan Pelanggan Dengan Respon Teknis..... | 57 |
| d. | Penentuan Nilai Target | 59 |
| e. | Penentuan Rasio Perbaikan..... | 60 |
| f. | Penentuan Bobot Atribut Jasa | 61 |
| g. | Normalisasi Bobot | 62 |
| h. | Matrik HOQ <i>Process Requirement to Quality Procedure</i> | 64 |
| i. | Penentuan Arah Perbaikan & Target..... | 66 |
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN | | |
| 5.1 | Hasil | 68 |
| 5.1.1 | Hasil Metode Servqual | 68 |
| 5.1.2 | Hasil <i>House of Quality</i> | 68 |
| 5.2 | Pembahasan..... | 69 |
| 5.2.1 | Pembahasan <i>Importance Performance Analysis</i> | 69 |
| 5.2.2 | Pembahasan <i>House of Quality</i> | 73 |
| BAB VI | | |
| KESIMPULAN DAN SARAN | | |
| 6.1 | Kesimpulan..... | 76 |
| 6.2 | Saran | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |