

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kontribusi Penelitian	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka.....	9
1. Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	9
a. Kualitas Pelayanan dalam Industri Jasa	10
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	10
c. Evaluasi	11
d. Pelayanan	12
2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13
a. Pelanggan	13
b. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	15
3. <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	17
4. <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	22

5. <i>Quality Function Deployment</i>	25
6. Penelitian Terdahulu	29
B. Rerangka Konseptual	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	35
1. Waktu Penelitian	35
2. Tempat Penelitian	35
B. Desain Penelitian	35
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	36
1. Definisi Variabel.....	36
2. Operasionalisasi Variabel	37
3. Pengukuran Variabel	39
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
1. Populasi	40
2. Sampel	40
E. Teknik Pengumpulan Data	41
1. <i>Field Research</i> dan <i>Library Research</i>	41
2. Survey dan Kuesioner	42
F. Jenis Data.....	42
G. Metode Analisis	43
1. Statistik Deskriptif	43
2. Uji Kualitas Data.....	44
a. Uji Validitas.....	44
b. Uji Reliabilitas.....	45
3. Analisis <i>Gap Score</i> dengan Metode Servqual.....	45
4. Analisis Atribut Layanan dengan <i>Importance-Performance Analysis</i>	46
5. Metode <i>Quality Function Deployment</i>	46

a. <i>Voice of Customer</i>	46
b. <i>Planning matrix</i>	47
c. <i>Technical response</i>	47
d. Menentukan Hubungan Antara WHATs dan HOWs (<i>Correlation</i>).....	47
e. Menentukan <i>Technical Correlation</i>	48
f. Menentukan Target Setiap <i>Technical Response</i>	48
g. Analisis Tingkat Prioritas.....	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif	50
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
2. Deskripsi Responden	52
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	53
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..	54
3. Deskripsi Variabel	55
B. Uji Instrumen	56
1. Uji Validitas	56
a. Uji Validitas Kuesioner Tingkat Harapan <i>Customer</i>	56
b. Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepuasan <i>Customer</i>	58
c. Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan	60
2. Uji Reliabilitas	62
a. Uji Reliabilitas Tingkat Harapan <i>Customer</i>	62
b. Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan <i>Customer</i>	63
c. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	64
C. Analisis <i>Gap Score</i> dengan Metode Servqual	65
D. Analisis Atribut Layanan dengan Metode <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	69
E. Analisis Rumah Kualitas dengan Metode <i>Quality Function</i>	

<i>Deployment</i>	75
1. Analisis <i>Voice of Customer</i> (Matrik <i>Whats</i>)	75
2. Analisis Matriks Perencanaan (<i>Planning Matrix</i>)	78
a. Perhitungan Nilai Harapan Setiap Atribut.....	78
b. Perhitungan Nilai Kepuasan Setiap Atribut.....	78
c. Perhitungan Nilai Target Setiap Atribut (<i>Improvement Ratio</i>)	79
d. Menentukan <i>Sales Point</i>	80
e. Perhitungan Bobot Setiap Atribut (<i>Absolute Weight and Percent</i>).....	81
f. Perhitungan Normalisasi Bobot.....	81
3. Analisis Karakteristik Respon Teknik (Matriks <i>How</i>)	83
4. <i>Customer and Competitive Satisfaction Performance</i>	85
5. Analisis Hubungan Matriks <i>Whats</i> dan <i>How</i>	85
6. Analisis Hubungan Karakteristik Teknik (<i>Technical Correlation</i>)	89
7. Analisis Target Setiap Karakteristik Teknik.....	90
8. Analisis Tingkat Prioritas	91
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	93
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	98
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	104