

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang Penelitian	1
2. Rumusan Masalah	10
3. Tujuan Penelitian	10
4. Kontribusi Penelitian	11
a. Kontribusi Praktis	11
b. Kontribusi Teoritis	11
5. Keterbatasan Penelitian	11
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
1. Kajian Pustaka	13
a. Definisi Manajemen	13
b. Definisi Manajemen Operasional	13
c. Kualitas Jasa (<i>Service Quality</i>)	14
d. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	29
e. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	30
f. <i>House of Quality (HOQ)</i>	31
2. Penelitian Terdahulu	39
3. Kerangka Berfikir	41
BAB III. METODE PENELITIAN	43
1. Waktu Dan Tempat Penelitian	43
2. Desain Penelitian	43
3. Definisi Dan Operasional Variabel	44
4. Skala Pengukuran Variabel	48

5. Populasi dan Sampel Penelitian	48
6. Metode Pengumpulan Data	50
7. Metode Analisis Data	51
a. Analisa Deskriptif.....	51
b. Uji Instrumen.....	52
c. Service Quality.....	55
d. Penyusunan Rumah Kualitas (HOQ).....	59
e. Rekomendasi Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	62
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	63
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	63
2. Statistik Deskriptif	64
a. Deskripsi Responden.....	64
b. Deskripsi Variabel.....	66
3. Hasil Uji Instrumen Penelitian	70
a. Uji Validitas.....	70
b. Uji Reliabilitas.....	70
4. Hasil Analisa Data	71
a. <i>Analisa Importance of Performance</i>	71
b. <i>Analisa House of Quality</i>	77
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	97
1. Simpulan	97
2. Saran	98
a. Implikasi Manajerial.....	100
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	106