

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Batasan Penelitian .....	8
E. Kontribusi Penelitian .....	9
a. Praktis .....	9
b. Teoritis .....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN .....	11
A. Kajian Pustaka .....	11
1. Pengertian Kualitas Layanan .....	11
2. Kepuasan Pelanggan .....	12
3. Definisi Plastik.....	14
4. <i>Service Quality (SERVQUAL)</i> .....	15
5. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	16
6. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	20
a. Pengertian QFD .....	20
b. <i>House of Quality (HOQ)</i> .....	21
7. Validitas dan Reliabilitas .....	25

a.	Uji Validitas .....	25
b.	Uji Reliabilitas .....	26
8.	Kajian Riset Terdahulu .....	26
B.	Rerangka Pemikiran .....	30
BAB III METODE PENELITIAN .....		33
A.	Waktu dan Tempat Penelitian .....	33
B.	Desain Penelitian .....	33
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variable .....	35
1.	<i>Definisi Variable</i> .....	35
2.	<i>Operasionalisasi Variable</i> .....	36
D.	Skala pengukuran <i>Variable</i> .....	38
E.	Populasi & Sample Penelitian .....	38
1.	Populasi .....	38
2.	Sample .....	39
F.	Metode Pengumpulan Data .....	39
1.	Metode Pengumpulan Data .....	39
2.	Jenis data .....	40
G.	Metode Analisis Data .....	41
1.	Analisis Statistik Deskriptif .....	41
2.	Uji Kualitas Data .....	41
a)	Uji Validitas .....	41
b)	Uji Reliabilitas .....	42
3.	Analisis Servqual .....	43
4.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	44
5.	Analisis HOQ .....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		51
A.	Analisis Deskriptif .....	51
1.	Gambaran Umum Perusahaan .....	51
2.	Deskripsi Responden .....	51
B.	Uji Instrumen .....	53
1.	Uji Validitas .....	53

2.	Uji Reliabilitas .....	55
C.	Pengolahan Data .....	56
1.	Analisis SERVQUAL .....	56
1.1.	Hasil rekapitulasi penyebaran kuesioner.....	57
1.2.	Perhitungan Gap Skor antara Kinerja dengan Harapan .....	59
2.	Pengolahan Data Dengan Metode IPA ( <i>Importance Performane Analysis</i> )... 61	
2.1.	Analisis IPA ( <i>Importance Performane Analysis</i> ) .....	61
2.2.	Skor Kepuasan Pelayanan dibanding pesaing.....	64
3.	Pembuatan <i>House Of Quality</i> (HOQ) .....	65
3.1.	Matrik Kebutuhan Pelanggan ( <i>Voice of Customer</i> ) .....	66
3.2.	Perhitugan Nilai Harapan Setiap Atribut .....	67
3.3.	Penentuan Rasio Perbaikan.....	67
3.4.	Penentuan Bobot Atribut Jasa .....	68
3.5.	Normalisasi Bobot.....	69
3.6.	Membuat Daftar Respon Teknis (Technical Requirement) .....	70
3.7.	Penentuan Technical Correlation .....	70
3.8.	Penentuan Arah Perbaikan & Target.....	72
3.9.	Mengembangkan Hubungan Antar Matriks Hows (Correlation Roof Matrix) 72	
3.10.	Tingkat Kesulitan (Degree of Difficulty).....	73
3.11.	Customer and Competitive Satisfaction Performance .....	74
3.12.	Menentukan setiap target karakteristik teknik .....	75
3.13.	Menentukan Tingkat Prioritas (Customer Requirement Priorities) .....	76
3.14.	Hasil House of Quality.....	77
BAB V	KESIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN .....	78
A.	Kesimpulan .....	78
B.	Saran .....	79
DAFTAR PUSTAKA	.....	83
LAMPIRAN	.....	87