

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| KATA DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Permasalahan | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.4 Batasan Penelitian | 3 |
| 1.5 Sitematika Penulisan | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Landasan Teori | 6 |
| 2.1.1 Proses Bisnis Perusahaan | 6 |
| 2.1.2 Kepuasan Pelanggan | 7 |
| 2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 8 |
| 2.1.4 Skala Likers dan Pembentukan Koesioner | 9 |
| 2.1.5 Uji Kualitas Data | 9 |
| 2.1.6 Analisis Service Quality | 10 |
| 2.1.7 Analisa Gap | 11 |
| 2.1.8 Diagram Importance Performance Analisis | 16 |
| 2.1.9 Menghitung Customer Satisfacation Index | 18 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.10 House of Quality (HOQ) | 20 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 21 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 27 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 28 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 28 |
| 3.2 Jenis Data dan Informasi..... | 28 |
| 3.2.1...Variabel Penelitian | 28 |
| 3.2.2...Variabel Operasi | 29 |
| 3.3. Metode Pengumpulan Data..... | 31 |
| 3.4 Metode Pengolahan Analisis Data | 32 |
| 3.4.1 Pengolahan Data | 33 |
| 3.4.2 Metode Analisis | 33 |
| 3.4.2.1 Uji Validitas | 33 |
| 3.5.2.2 Uji Reliabilitas | 34 |
| 3.5.2.3 Analisis <i>House of Quality</i> (HOQ) | 34 |
| 3.5. Langkah langkah Penelitian..... | 35 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 37 |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan..... | 37 |
| 4.2 Gambaran Umum Produk | 38 |
| 4.3 Pembentukan Kuesioner | 40 |
| 4.4. Diskriptif Responden | 42 |
| 4.5. Uji Kualitas Data | 42 |
| 4.5.1. Uji Validitas | 42 |
| 4.5.2. Uji Reliabilitas | 46 |
| 4.6 Analisis Service Quality..... | 46 |
| 4.7 Importance Performance Analisis | 54 |
| 4.8 Menghitung Customer Satisfaction Index (CSI) | 55 |

| | |
|---|-----------|
| 4.9 House Of Quality | 57 |
| 4.9.1 Matrik Kebutuhan Pelanggan | 57 |
| 4.9.2 Membuat Data Responden Teknis | 58 |
| 4.9.3 Penentuan Nilai Target | 59 |
| 4.9.4 Penentuan Rasio Perbaikan | 60 |
| 4.9.5 Penentuan Bobot Atribut Jasa | 60 |
| 4.9.6 Normalisasi Bobot | 61 |
| 4.9.7 Mengembangkan Hubungan Antara Matriks Kebutuhan Pelanggan Dengan Respon Teknis | 62 |
| 4.9.8 Penentuan Arah Perbaikan Dan Target | 63 |
| Bab V HASIL dan PEMBAHASAN | 65 |
| 5.1 Skor Dimensi Kualitas Pelayanan | 65 |
| 5.2 Prioritas berdasarkan Analisa Gap | 67 |
| 5.3 Analisa Importance Performance Analysis | 68 |
| 5.4 Analisa Customer Satisfacation Index | 69 |
| 5.5 Analisa House of Quality (HOQ) | 69 |
| Bab VI KESIMPULAN dan SARAN | 71 |
| 6.1 Kesimpulan | 71 |
| 6.2 Saran | 71 |
| DAFTAR PUSTAKA | 73 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN..... | 76 |