

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i.
HALAMAN PERNYATAAN	ii.
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii.
ABSTRAK.....	iv.
KATA PENGANTAR	vi.
DAFTAR ISI.....	viii.
DAFTAR TABEL.....	x.
DAFTAR GAMBAR	xi.
DAFTAR LAMPIRAN	xii.
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Batasan Masalah.....	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Pengertian Kualitas.....	6
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	7
2.2. Pengertian Jasa	7
2.2.1. Karakteristik Jasa.....	7
2.2.2. Klasifikasi Jasa	8
2.3. Kepuasan Pelanggan.....	8
2.3.1. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	9
2.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	10
2.4. Uji Validitas	10
2.5. Uji Reliabilitas.....	11
2.6. Metode SERVQUAL (<i>Service Quality</i>).....	12
2.7. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	14
2.7.1. Pengertian <i>Quality Function Deployment</i>	14
2.7.2. Manfaat <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	14
2.7.3. Tahapan dan Perencanaan (<i>QFD</i>)	15
2.7.4. <i>House of Quality (HOQ)</i>	15
2.8. Penelitian Terdahulu.....	18
2.9. Kerangka Pemikiran	23

BAB III	METODE PENELITIAN	24
3.1.	Jenis Penelitian	24
3.2.	Data dan Informasi	24
3.2.1.	Variabel Penelitian.....	25
3.2.2.	Sampel dan Populasi	29
3.3.	Metode Pengumpulan Data	30
3.4.	Metode Pengolahan Data dan Analisis Data.....	31
3.5.	Langkah-langkah Penelitian	33
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	34
4.1.	Pengumpulan Data	34
4.1.1.	Profil Umum Perusahaan	34
4.1.2.	Visi Perusahaan.....	36
4.1.3.	Misi Perusahaan.....	36
4.1.4.	Jasa	36
4.1.5.	Karakteristik Responden	37
4.2.	Pengolahan Data.....	38
4.2.1.	Hasil Uji Validitas.....	38
4.2.2.	Hasil Uji Reliabilitas	39
4.2.3.	Perhitungan Frekuensi Jawaban Pelanggan.....	40
4.2.4.	Perhitungan Bobot dan Mean dari Setiap Variabel	40
4.2.5.	Gap antara Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan.....	42
4.2.6.	<i>House of Quality</i> (HOQ)	45
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	57
5.1.	Karakteristik Profil Responden.....	57
5.2.	Hasil Uji Validitas	57
5.3.	Analisis <i>Service Quality</i> (Servqual).....	57
5.4.	Analisis <i>House Of Quality</i> (HOQ).....	60
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	64
6.1.	Kesimpulan	64
6.2.	Saran.....	64
	DAFTAR PUSTAKA	66