

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Konsep dan Teori	7
2.1.1 Definisi Jasa.....	7
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan atau Jasa.....	7
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan Jasa.....	8
2.1.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.5 Konsep Gap Kualitas Pelayanan	9
2.1.6 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.7 QFD (Quality Function Deployment).....	12
2.1.8 HOQ (house of quality).....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Pemikiran	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Jenis Penelitian	20
3.2 Data & Informasi.....	20

3.2.1	<i>Variabel Operasional</i>	20
3.2.2	<i>Populasi dan Sampel</i>	21
3.3	Metode Pengumpulan Data	22
3.4	Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	23
3.4.1	<i>Analisis Data</i>	23
3.4.2	Analisis Servqual.....	24
3.4.3	<i>Analisis QFD</i>	24
3.5	Langkah-Langkah Penelitian.....	26
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		27
4.1	Pengumpulan Data	27
4.2	Pengolahan Data.....	27
4.2.1	<i>Uji Validitas</i>	27
4.2.2	<i>Uji Reliabilitas</i>	28
4.2.3	<i>Karakteristik Responden</i>	29
4.2.4	<i>Perhitungan Frekuensi Jawaban Nasabah</i>	31
4.2.5	<i>Perhitungan Bobot Kepuasan</i>	32
4.2.6	<i>Gap antara Persepsi dan Ekspektasi Pelanggan</i>	33
Tabel 4.8 Gap antara persepsi dengan ekspektasi		34
4.2.7	<i>Perancangan House Of Quality (HOQ)</i>	35
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		46
5.1	Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	46
5.2	Atribut Prioritas Pelayanan Berdasarkan Harapan Pelanggan	47
5.2.1	<i>Prioritas Berdasarkan Gap</i>	49
5.3	<i>Analisis House Of Quality</i>	50
5.4	Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	54
5.5	Keterbatasan Penelitian	55
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		56
6.1	Kesimpulan.....	56
6.2	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA		57

LAMPIRAN 1	59
LAMPIRAN 2	61
LAMPIRAN 3	64
LAMPIRAN 4	67
LAMPIRAN 5	71
LAMPIRAN 6	75



UNIVERSITAS
MERCU BUANA