

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERNYATAAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| ABSTRAK | iv |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4. Batasan Penelitian | 7 |
| 1.5. Sistematika Penulisan | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1. Konsep dan Teori | 9 |
| 2.1.1. Definisi Jasa | 9 |
| 2.1.2. Kualitas | 9 |
| 2.1.3. Kualitas Jasa | 11 |
| 2.1.4. Kepuasan Konsumen | 19 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.5. Metode <i>Servqual</i> | 22 |
| 2.1.6. <i>Importance-Performance Analysis</i> | 24 |
| 2.1.7. <i>Quality Function Deployment</i> | 27 |
| 2.1.8. QFD dan <i>Servqual</i> | 33 |
| 2.1.9. <i>House of Quality</i> | 32 |
| 2.2. Kajian Penelitian Terdahulu | 42 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran | 46 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 45 |
| 3.1. Jenis Penelitian & Objek Penilitian | 47 |
| 3.1.1. Jenis Penelitian | 47 |
| 3.1.2. Objek dan Subjek Penilitian | 48 |
| 3.2. Jenis Data & Informasi | 48 |
| 3.3. Metode Pengumpulan Data | 48 |
| 3.4. Metode Pengolahan dan Analisi Data | 52 |
| 3.5. Langkah-Langkah Penelitian | 57 |
| BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAH DATA | 60 |
| 4.1. Pengumpulan dan Pengolahan Data | 60 |
| 4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan | 60 |
| 4.1.2. Visi dan Misi PT Wahana Karya Pharma | 60 |
| 4.1.3. Strategi Perusahaan | 61 |
| 4.1.1. Struktur Organisasi | 62 |
| 4.2. Gambaran Umum Responden | 64 |
| 4.2.1. Berdasarkan Jenis Kelamin | 65 |

| | |
|---|-----|
| 4.2.2. Berdasarkan Usia | 65 |
| 4.3. Pengolahan Data Kuisioner | 66 |
| 4.3.1. Pengolahan Data Kuisioner – Kepentingan (Ekspektasi) | 66 |
| 4.3.2. Pengolahan Data Kuisioner – Kepuasan (Persepsi) | 68 |
| 4.3.3. Pengolahan Data Kuisioner - Kompetitor | 70 |
| 4.4. Penentuan Tingkat Kepuasan | 71 |
| 4.5. Analisa <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) | 77 |
| 4.5.1. Skor Kepuasan Pelayanan Kompetitor | 79 |
| 4.6 Perancangan <i>House of Quality</i> (HoQ) | 80 |
| 4.6.1. Menentukan Bobot Kepentingan Konsumen | 80 |
| 4.6.2. Menentukan Daftar Prioritas Penilaian | 82 |
| 4.6.3. Matriks Perencanaan | 83 |
| 4.6.4. Kebutuhan Konsumen (HoQ Bagian A) | 91 |
| 4.6.5. Penentuan Matriks Perencanaan (HoQ Bagian B) | 92 |
| 4.6.6. Respon Teknis (HoQ Bagian C) | 94 |
| 4.6.7. Penentuan Matriks Hubungan (HoQ Bagian D) | 97 |
| 4.6.8. Penentuan Matriks Korelasi Bagian | 99 |
| 4.6.9. Penentuan Matriks Kepentingan Teknis | 101 |
| BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN | 105 |
| 5.1. Temuan Utama | 105 |
| 5.1.1. Kualitas Pelayanan PT Wahana Karya Pharma | 105 |
| 5.1.2. Hasil <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) | 106 |
| 5.1.3. Analisa <i>House of Quality</i> (HoQ) | 109 |

| | |
|-----------------------------------|-----|
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | 113 |
| 6.1. Kesimpulan | 113 |
| 6.2. Saran | 114 |
| DAFTAR PUSTAKA | 115 |
| LAMPIRAN | 119 |

