

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Batasan Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kualitas.....	10
2.1.1 Definisi Kualitas .....	10
2.1.2 Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa .....	11
2.1.3 Kualitas Layanan .....	13
2.1.4 Konsep dan Definisi Jasa.....	13
2.1.5 Karakteristik Jasa.....	14

2.1.6 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.7 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.8 Dimensi Servqual.....	17
2.1.9 Metode QFD .....	20
2.1.10 Konsep QFD .....	21
2.1.11 Struktur QFD .....	24
2.2 Penelitaian Terdahulu.....	28
2.3 Kerangka Pemikiran .....	33
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian .....	34
3.2 Sumber Data .....	35
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	35
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	36
3.5 Langkah – Langkah Penelitian.....	50
BAB IV .....	52
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....	52
4.1 Pengumpulan Data.....	52
4.1.1 Populasi dan Sampel.....	52
4.1.2 Penentuan Jumlah Sampel .....	52
4.2 Uji Validalitas dan Reliabilitas.....	53
4.2.1 Karakteristik Responden.....	55
4.3 Mencari Kesenjangan .....	59
4.3.1 Menentukan atribut berdimensi servqual.....	63
4.4 Importance Performance Analisis (IPA) .....	65

4.5 Perhitungan Tingkat Kepentingan.....	68
4.5.1 Perhitungan Bobot dan Mean dari setiap variable.....	68
4.5.3 Gap Antara Persepsi dan Ekspektasi Pelanggan.....	70
4.5.4 Perancangan House Of Quality (HOQ).....	72
BAB V.....	86
KESIMPULAN & SARAN .....	86
LAMPIRAN.....	90

