

DAFTAR ISI

Lembar Pernyataan.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Abstrak.....	iii
Kata Pengantar.....	v
Daftar isi.....	vii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	3
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Jasa.....	5
2.1.1 Karakteristik Jasa.....	5
2.2 Definisi Kualitas.....	6
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
2.3. Kepuasan Pelanggan.....	11
2.4 Pengukuran Servqual.....	12
2.4.1 Diagram Kartesius.....	13
2.4.2 Uji Validitas.....	15
2.4.3 Uji Reliabilitas.....	15

2.5	Quality Function Deployment (QFD)	16
2.5.1	Manfaat dan Keunggulan QFD.....	17
2.5.2	Proses QFD.....	18
2.5.3	<i>House of Quality</i> (HOQ).....	19
2.6	Penelitian Terdahulu	20
2.7	Kerangka Pemikiran	24
 BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian	27
3.2	Jenis Data dan Informasi	27
3.2.1	Variabel Penelitian	28
3.2.2	Variabel Operasional.....	28
3.3	Metode Pengumpulan Data	30
3.4	Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	30
3.4.1	Pengolahan Data.....	32
3.4.2	Metode Analisis.....	32
3.4.3	Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) dengan <i>House of Quality</i> (HOQ).....	33
3.5	Langkah-Langkah Penelitian.....	34
 BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		
4.1	Pengumpulan Data.....	36
4.1.1	Pembagian Jumlah Sampel.....	36
4.1.2	Pembentukan Kuesioner	37
4.1.3	Data Responden.....	37
a.	Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	38
b.	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
c.	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	38
d.	Identitas Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	39
e.	Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan Rata-Rata Sebulan.....	40
f.	Identitas Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	40
g.	Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi Selama 6 Bulan Terakhir.....	41
4.1.4	Data Kuisisioner Responden	41
a.	Atiribut Kuisisioner Terhadap Variabel Industri	41
b.	Penilaian Tingkat Kenyataan Kualitas Jasa Pelayanan	43
4.1.5	Data Untuk <i>House Of Quality</i>	45
a.	Variabel Industri Terhadap <i>How</i>	45
4.2	Pengolahan Data	46
4.2.1	Uji Validitas.....	46
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	47
4.2.3	Hasil Penilaian Nilai Persepsi Pada Kualitas Jasa Pelayanan	47

4.2.4	Hasil Penilaian Nilai Harapan Pada Kualitas Jasa Pelayanan	49
4.2.5	Penjabaran Setiap Atribut Dalam Diagram Kartesius	51
4.2.6	Perancangan Rumah Kualitas (<i>House of Quality</i>).....	54
a.	Matriks Kebutuhan Pelanggan.....	55
b.	Membuat Data Respon Taktis	55
c.	Mengembangkan Hubungan Antara Matriks Kebutuhan Pelanggan Dengan Respon Teknis.....	57
d.	Penentuan Nilai Target	59
e.	Penentuan Rasio Perbaikan.....	60
f.	Penentuan Bobot Atribut Jasa	61
g.	Normalisasi Bobot	62
h.	Matrik HOQ <i>Process Requirement to Quality Procedure</i>	64
i.	Penentuan Arah Perbaikan & Target.....	66
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		
5.1	Hasil	68
5.1.1	Hasil Metode Servqual	68
5.1.2	Hasil <i>House of Quality</i>	68
5.2	Pembahasan.....	69
5.2.1	Pembahasan <i>Importance Performance Analysis</i>	69
5.2.2	Pembahasan <i>House of Quality</i>	73
BAB VI.....		
KESIMPULAN DAN SARAN.....		
6.1	Kesimpulan.....	76
6.2	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....		