

DAFTAR ISI

Lembar Pernyataan	i
Lembar Pengesahan	ii
Abstrak	iii
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latas Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Konsep dan Teori	8
2.1.1 Pemasaran	7
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.3 Definisi Jasa	8
2.1.4 Karakteristik Jasa	9
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.6 Definisi Kualitas	12
2.1.7 Kualitas Pelayanan	13
2.1.8 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.1.9 Tahapan Perencanaan <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	16
2.1.10 Pengukuran Servqual	19
2.1.11 QFD (<i>Quality Function Deployment</i>)	22
2.1.12 HOQ (House of Quality)	24

2.2 Penelitian Sebelumnya	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Jenis dan Informasi	29
3.2.1 Variabel Penelitian	30
3.2.2 Variabel Operasional.....	30
3.3 Metode Pengumpulan Data	32
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	32
3.4.1 Pengolahan Data	33
3.4.2 Metode Analisis	35
3.4.3 Analisis Quality Function Deployment (QFD) dengan HOQ.....	35
3.5 Langkah – Langkah Penelitian	37
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	39
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	39
4.2 Visi dan Misi Perusahaan	40
4.2.1 Visi PT. KLS	40
4.2.2 Misi PT. KLS	40
4.3 Gambaran Umum Produk	40
4.4 Gambaran Umum Proses Pemasaran Produk KLS	44
4.5 Pembentukan Kuisioner	45
4.6 Deskripsi Responden	46
4.6.1 Penentuan Sampel	46
4.6.2 Karakteristik Responden berdasarkan Divisi	47
4.7 Uji Kualitas Data	50
4.7.1 Uji Validitas	50
4.7.2 Uji Reliabilitas	53
4.8 Analisis Servqual	53
4.9 Diagram Kartesius	60
4.10 Perancangan Rumah Kualitas (HOQ)	62
4.10.1 Matrik Kebutuhan Pelanggan	62

4. 10.2 Membuat Daftar Respon Teknis	63
4. 10.3 Penentuan Nilai Target	63
4. 10.4 Penentuan Bobot Atribut Jasa	66
4. 10.5 Normalisasi Bobot	68
4. 10.6 Mengembangkan Hub Antara Matriks Kebutuhan dan Teknik	69
4. 10.7 Penentuan Arah Perbaikan & Target	70
4. 10.8 Matrik HOQ Process Requirements to Quality Procedures	71
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	73
5.1 Karakteristik Responden	73
5.2 Skore Servqual	73
5.2.1 Prioritas berdasarkan GAP	74
5.3 Analisa Importance Performance Analisis	76
5.5 Analisa House of Quality	76
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	80
6.1 Kesimpulan	80
6.2 Saran	81
Daftar Pustaka	83
Lampiran	86

