

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Bab I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
Bab II Tinjauan Pustaka	
2.1 Konsep dan Teori	6
2.1.1 Kualitas Jasa.....	6

2.1.2 Jasa Service	7
2.1.3 Metode Servqual	8
2.1.4 Quality Function Deployment (QFD)	12
2.1.4.1 House Of Quality (HOQ)	13
2.1.5 Kuisisioner	16
2.1.6 Sampel.....	17
2.1.7 Uji Validitas Data.....	18
2.1.8 Uji Reliabilitas Data.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
Bab III Metode Penelitian	
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Jenis Data	26
3.3 Metode Pengumpulan Data	26
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	27
3.5 Langkah-langkah Penelitian.....	28
Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data	
4.1 Pengumpulan Data	31
4.1.1 Pengumpulan Data Konsumen.....	31
4.1.2 Hasil Pengumpulan Data Konsumen	31

4.2 Pengolahan Data.....	33
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	33
4.2.2 Pengolahan Data Gap Butir Pertanyaan.....	36
4.2.3 Perhitungan Skor Rata-rata Dimensi Servqual	36
4.2.4 Diagram Kartesius.....	38
4.2.5 Perancangan Rumah Kualitas (House of Quality)	39
4.2.5.1 Matriks Kebutuhan Pelanggan	40
4.2.5.2 Matriks Respon Teknis.....	40
4.2.5.3 Nilai Target.....	41
4.2.5.4 Rasio Perbaikan.....	42
4.2.5.5 Penentuan Bobot Atribut Jasa	42
4.2.5.6 Normalisasi Bobot.....	43
4.2.5.7 Pengembangan Hubungan antara Matriks Kebutuhan Pelanggan dengan Respon Teknis	43
4.2.5.8 Penentuan Arah Perbaikan	45
4.2.5.9 Mengembangkan Hubungan antar Matriks <i>Hows</i>	45
4.2.5.10 <i>Matriks House of Quality</i>	47

Bab V Hasil dan Pembahasan

5.1 Hasil Penelitian	49
5.1.1 Hasil Analisis Metode Servqual.....	49
5.1.2 Hasil Analisis Diagram Kartesius	51

5.1.3 Hasil Perancangan Rumah Kualitas	52
5.2 Pembahasan.....	56
Bab VI Kesimpulan dan Saran	
6.1 Kesimpulan	59
6.2 Saran.....	60
Daftar Pustaka.....	61
Lampiran	63

