

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
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 Tugas Akhir.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Konsep dan Teori.....	9
2.1.1 Definisi dan Konsep Jasa.....	9
2.1.2 Klasifikasi Jasa.....	10
2.1.3 Karakteristik Jasa.....	10
2.1.4 Kualitas Jasa.....	12
2.1.5 Dimensi Kualitas Jasa.....	12

2.1.6	Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.7	Metode <i>Service Quality</i> .....	14
2.1.8	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	17
2.1.9	<i>House of Quality</i> .....	18
2.1.10	Penentuan Jumlah Sampel.....	21
2.1.11	Skala Kuisisioner.....	22
2.1.12	Uji Validitas.....	22
2.1.13	Uji Reliabilitas.....	23
2.2	Penelitian Terdahulu.....	24
2.3	Kerangka Pemikiran.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>29</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	29
3.2	Jenis Data dan Informasi.....	29
3.2.1	Variabel Penelitian.....	29
3.2.2	Populasi dan Sampel.....	31
3.2.3	Penentuan Jumlah Sampel.....	32
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	32
3.4	Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	33
3.5	Langkah – langkah Penelitian.....	34
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>		<b>36</b>
4.1	Pengumpulan Data.....	36
4.1.1	Gambaran Umum.....	36
4.1.2	Rekapitulasi Kuisisioner Persepsi.....	36
4.1.3	Rekapitulasi Kuisisioner Ekspetasi.....	37
4.1.4	Karakteristik Responden.....	38

4.2	Pengolahan Data.....	41
4.2.1	Uji Validitas.....	41
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	42
4.2.3	Perhitungan Bobot.....	42
4.2.4	Rata-rata Variabel.....	44
4.2.5	Perhitungan GAP dengan Metode SERVQUAL.....	45
4.2.6	Penentuan Atribut Prioritas Perbaikan dengan Metode IPA.....	47
4.2.7	Perancangan <i>House of Quality</i> (HOQ).....	48
4.2.7.1	Kebutuhan Pelanggan ( <i>Voice of Customer</i> ).....	48
4.2.7.2	Kebutuhan respon teknis ( <i>Technical Requirement</i> ).....	49
4.2.7.3	Matriks Hubungan antara Kebutuhan Pelanggan dan Respon Teknis.....	50
4.2.7.4	Matriks Hubungan antar Respon Teknis.....	51
4.2.7.5	Penentuan Nilai Target.....	52
4.2.7.6	Penentuan Rasio Perbaikan.....	52
4.2.7.7	Penentuan Bobot Atribut Jasa.....	53
4.2.7.8	Normalisasi Bobot.....	55
4.2.7.9	Perhitungan Nilai Kepentingan Absolut dan Kepentingan Relatif.....	56
4.2.7.10	Perbandingan dengan Kompetitor.....	57
4.2.7.11	Matriks <i>House of Quality</i> (HOQ).....	58
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		60
5.1	Hasil Analisis Kepuasan Pelanggan.....	60
5.2	Hasil Analisis <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	62
5.3	Hasil Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	66
5.3.1	Analisis Matriks Kebutuhan Pelanggan.....	66

5.3.2	Analisis Matriks Respon Teknis.....	68
5.3.3	Analisis Hubungan Matriks Kebutuhan Pelanggan dengan Matriks Respon Teknis.....	69
5.3.4	Analisis Hubungan antar Matriks Respon Teknis .....	74
5.3.5	Analisis <i>Planning</i> Matriks.....	75
5.3.6	Analisis Kepentingan.....	77
5.3.7	Usulan Perbaikan.....	77
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		82
6.1	Kesimpulan.....	82
6.2	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....		84
LAMPIRAN.....		87

