

DAFTAR ISI

LEMBAR PESETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Batasan dan Asumsi	Error! Bookmark not defined.
1.5.1. Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2. Asumsi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Karakteristik Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kualitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Dimensi Kualitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Pengukuran Kualitas	Error! Bookmark not defined.
2.3 Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.5.1 Mengukur Tingkat Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.2 Dimensi Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.

2.6	Harapan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.7	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.8	<i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	Error! Bookmark not defined.
2.8.1	<i>House of Quality</i> (HoQ)	Error! Bookmark not defined.
2.9	Penelitian Terkait	Error! Bookmark not defined.
2.10	Tabel penelitian Terkait.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Data Primer	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
3.3	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Wawancara.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Observasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3	Penyebaran Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	<i>Pilot Study</i>	Error! Bookmark not defined.
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.7	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.1	Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Tindakan Perbaikan.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Prosedur Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.7	Alat dan Bahan	Error! Bookmark not defined.
3.8	Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1.	Gambaran Umum Sasaran Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.	Produk Sepeda Motor Honda	Error! Bookmark not defined.

4.2.	Deskripsi Data	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.	Deskripsi Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.	Pengumpulan Suara Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.3.	Hasil Pengumpulan Data Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.	Pengumpulan Data dari Pihak Manajemen Jasa....	Error! Bookmark not defined.
4.5.	Pengolahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.1.	<i>Pilot Study</i>	Error! Bookmark not defined.
4.5.2.	Uji Validitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.3.	Uji Reliabilitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.6.	Pengolahan Data Quality Function Deployment...	Error! Bookmark not defined.
4.6.1.	Penyusunan <i>House of Quality</i> (<i>Customer Requirements to Technical Requirement</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4.6.2.	Matrik House of Quality	Error! Bookmark not defined.
4.6.3.	Indeks Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
4.7.	Evaluasi Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.7.1.	Aplikasi <i>Quality Function Deployment</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
5.1.	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan Unit Sepeda Motor	3
Tabel 1.2 Data Penjualan Berulang Konsumen	4
Tabel 2.1 Nilai <i>Sales Point</i>	19
Tabel 2.2 Simbol dan Nilai Matrik	20
Tabel 2.3 Simbol Interaksi Parameter Teknik.....	20
Tabel 2.4 Penelitian Terkait	25
Tabel 2.4 Penelitian Terkait (Lanjutan)	26
Tabel 2.4 Penelitian Terkait (Lanjutan)	27
Tabel 2.4 Penelitian Terkait (Lanjutan)	28
Tabel 3.1 Hasil Wawancara dan Observasi.....	31
Tabel 3.2 Kuesioner Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	32
Tabel 3.2 Kuesioner Kualitas Pelayanan Kepuasan Konsumen (Lanjutan)	33
Tabel 3.3 <i>Activity Plan</i> Penelitian.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Rentang Usia	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Kedatangan.....	44
Tabel 4.5 Suara Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen	45
Tabel 4.5 Suara Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen (Lanjutan)	46
Tabel 4.6 Suara Konsumen terhadap Harapan Konsumen.....	47
Tabel 4.6 Suara Konsumen terhadap Harapan Konsumen (Lanjutan).....	48
Tabel 4.7 Data Hasil Keinginan Konsumen.....	49

Tabel 4.8 Hasil Responden <i>Pilot Study</i>	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan dan Harapan Konsumen Atribut <i>Tangibles</i>	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan dan Harapan Konsumen Atribut <i>Reliability</i>	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan dan Harapan Konsumen Atribut <i>Realibility</i> (Lanjutan)	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan dan Harapan Konsumen Atribut <i>Responsive</i>	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan dan Harapan Konsumen Atribut <i>Assurance</i>	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan dan Harapan Konsumen Atribut <i>Empathy</i>	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen Atribut <i>Tangibles</i>	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen Atribut <i>Reliability</i>	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen Atribut <i>Responsive</i>	57
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen Atribut <i>Assurance</i>	57
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen Atribut <i>Empathy</i>	58
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Konsumen Atribut <i>Tangibles</i>	58
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Konsumen Atribut <i>Reliability</i>	59
Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Konsumen Atribut <i>Responsive</i>	59
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Konsumen Atribut <i>Assurance</i>	59
Tabel 4.23 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Konsumen Atribut <i>Empathy</i>	60
Tabel 4.24 Hasil Derajat kepentingan	61
Tabel 4.25 Kinerja Jasa terhadap Kepuasan Konsumen	62
Tabel 4.26 Hasil Nilai Target.....	63
Tabel 4.27 Hasil Perhitungan Rasio Perbaikan.....	64
Tabel 4.28 Hasil Sales Point	65

Tabel 4.29 Hasil Perhitungan Bobot Atribut Jasa.....	66
Tabel 4.30 Hasil Normalisasi Bobot	67
Tabel 4.31 Hasil Respon Teknis	68
Tabel 4.32 Nilai Interaksi Respon Teknis	70
Tabel 4.33 Nilai Kepentingan Relatif	70
Tabel 4.33 Nilai Kepentingan Relatif (Lanjutan)	71
Tabel 4.34 Prioritas Respon Teknis	71
Tabel 4.35 Penilaian Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan	73
Tabel 4.35 Penilaian Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan (Lanjutan)	74
Tabel 4.35 Penilaian Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan (Lanjutan)	75
Tabel 4.36 Tingkat Harapan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan.....	75
Tabel 4.36 Tingkat Harapan terhadap Kualitas Pelayanan (Lanjutan)	76
Tabel 4.36 Tingkat Harapan terhadap Kualitas Pelayanan (Lanjutan)	77
Tabel 4.37 Kategori Tingkat pada Kepuasan Konsumen.....	78
Tabel 4.38 Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan.....	78
Tabel 4.38 Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan (Lanjutan)	79
Tabel 4.38 Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan (Lanjutan)	80
Tabel 4.38 Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan (Lanjutan)	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Penjualan Sepeda Motor	3
Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa	11
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Konsumen	14
Gambar 2.3 <i>House of Quality</i>	18
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian	37
Gambar 4.1 Dealer CV Duta Victory Raya	39
Gambar 4.2 Jenis-Jenis Produk Sepeda Motor Honda.....	41
Gambar 4.3 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4.4 Grafik Responden berdasarkan Rentang Usia.....	43
Gambar 4.5 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	43
Gambar 4.6 Grafik Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan.....	44
Gambar 4.7 Hubungan Matriks Kebutuhan Konsumen dengan Respon Teknis.....	69
Gambar 4.7 Matriks <i>House of Quality</i>	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Tingkat Kepuasan Konsumen	88
Lampiran 1 Kuesioner Tingkat Kepuasan Konsumen (Lanjutan)	89
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Kepuasan Konsumen	90
Lampiran 3 Hasil Kuesioner Harapan Konsumen	91
Lampiran 4 Surat Keterangan Lulus Uji Turnitin	92
Lampiran 5 Surat Keterangan Cek Abstrak dalam Bahasa Inggris.....	93
Lampiran 5 Surat Keterangan Cek Abstrak dalam Bahasa Inggris (Lanjutan).....	94
Lampiran 6 Form Bimbingan Dosen Pembimbing I.....	95
Lampiran 6 Form Bimbingan Dosen Pembimbing I (Lanjutan).....	96
Lampiran 7 Form Bimbingan Dosen Pembimbing II	97
Lampiran 7 Form Bimbingan Dosen Pembimbing II (Lanjutan)	98

