

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan Masalah.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Pengertian Jasa	7
2.2. Karakteristik Jasa.....	7
2.3. Kualitas Pelayanan	9
2.4. Kepuasan Pelanggan.....	10
2.5. Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	10
2.5.1. Definisi Metode QFD	10
2.5.2. Tahapan Penerapan Metode QFD (<i>Quality Fuction Deployment</i>).....	11
2.5.3. Manfaat Metode QFD (<i>Quality Function Deployment</i>)	17
2.5.4. Kelemahan Metode QFD (<i>Quality Function Deployment</i>)	18
2.6. Penelitian Terkait.....	19
2.7. Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1. Objek Penelitian	27
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
3.3. Data dan Sumber Data.....	27
3.3.1. Data Primer.....	27
3.3.2. Data Sekunder.....	28
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.4.1. Populasi Penelitian.....	28
3.4.2. Sampel Penelitian	28
3.5. Teknik Pengumpulan Data	29
3.5.1. Penelitian Lapangan.....	29
3.5.2. Metode Wawancara	29
3.5.3. Kuesioner (Angket)	29
3.5.4. Studi Pustaka	30
3.6. Teknik Analisis Data	30

3.6.1. Uji Validitas	31
3.7. Uji Reliabilitas	32
3.8. Metode Analisis Data	33
3.8.1. Pengolahan Data	33
3.8.2. Analisis <i>Quality Function Deployment</i>	37
3.9. Kesimpulan dan Saran	38
3.10. Alur Penelitian	39
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	40
4.1. Tahap Pengumpulan Data	40
4.1.1. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	40
4.1.2. Identifikasi Customer Responden	40
4.1.3. Identifikasi Customer	41
4.1.4. Penyebaran Kuesioner	42
4.2. Tahap Pengolahan Data	42
4.2.1. Uji Validitas , Reabilitas, dan Homogenitas Kuesioner Pendahuluan.....	42
4.2.2. Uji Validitas , Reabilitas, dan Homogenitas Kuesioner Penelitian	44
4.3. Penyusunan <i>House of Quality</i> (HoQ)	46
4.3.1. <i>Customer Needs (What's)</i>	46
4.3.2. <i>Technical Response (How's)</i>	47
4.3.3. <i>Relationship Matrix</i>	48
4.3.4. <i>Technical Correlation</i>	48
4.3.5. <i>Planning Matrix</i>	49
4.3.6. <i>Technical Matrix</i>	52
4.3.7. <i>Target Value</i>	53
4.3.8. <i>House of Quality</i> (HOQ).....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Evaluasi Kepuasan pelanggan.....	2
Tabel 2.1 Penelitian terkait.....	19
Tabel 3.1 Bobot Penelitian Skala Likert	30
Tabel 3.2 <i>Sales Point</i>	35
Tabel 4.1 Identifikasi Customer	40
Tabel 4.2 Dimensi Produk dan Layanan terkait Pertanyaan Kuesioner.....	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Pendahuluan	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Homogenitas Kuesioner Pendahuluan	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Penelitian.....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian.....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Homogenitas Kuesioner Penelitian.....	46
Tabel 4.9 Matrik <i>What's</i>	47
Tabel 4.10 <i>Importance to Customer</i>	49
Tabel 4.11 <i>Customer Satisfaction Performance</i>	50
Tabel 4.12 <i>Goal Customer</i>	50
Tabel 4.13 <i>Improvement Ratio</i>	51
Tabel 4.14 <i>Raw Weight dan Normalized Raw Weight</i>	52
Tabel 4.15 <i>Target Value</i>	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Pelaksanaan QFD	12
Gambar 2.2 Alur Barang Sampai ke Konsumen	14
Gambar 2.3 Model OFD untuk Unit Usaha Jasa	16
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3.1 Diagram Alir QFD.....	33
Gambar 4.1 <i>Relationship Matrix</i>	48
Gambar 4.2 <i>Technical Correlation Matrix</i>	49
Gambar 4.3 <i>Technical Matrix</i>	53
Gambar 4.4 <i>House of Quality (HOQ)</i>	55

