Daftar Isi

LembarPengesahan ..... **i**
LembarPernyataan ..... **ii**
Abstrak ..... **iii**
Kata Pengantar ..... **v**
Daftar Isi ..... **vi**
DaftarTabel ..... **ix**
DaftarGambar ..... **x**
DaftarLampiran ..... **xii**

Bab 1 Pendahuluan **1**
1.1. LatarBelakangMasalah 1
1.2. IdentifikasiMasalah 3
1.3. TujuanPenelitian 3
1.4. PembatasanMasalah 3
1.5. SistematikaPenulisanLaporan 4

Bab 2 LandasanTeori **5**
2.1. Definisi dan Perspektif Kualitas 5
2.2. Manfaat Kualitas 8
2.3. Konsep Kualitas Jasa 8
2.3.1. Persepsi Terhadap Kualitas Jasa 11
2.3.2. Harapan/Ekspektasi Pelanggan 11
2.4. Dimensi Kualitas Jasa 11
2.5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 14
2.5.1. Uji validitas Instrumen 14
2.5.2. Uji Reliabilitas Instrumen 17
2.6. *Quality Function Deployment* 19
2.6.1. Manfaat *Quality Function Deployment* 20
2.6.2. Keunggulan *Quality Function Deployment* 20

2.6.3. Hierarki Matrik *Quality Function Deployment* 21
2.7. *House Of Quality* 21
2.8. *Part Deployment* 26
2.9. *Process Planning* 27
2.10. *Production Planning* 28

Bab 3 Metodologi Pemecahan Masalah 29
3.1. *Flowchart* Penelitian 29
3.2. Langkah-langkah Pemecahan Masalah 30
3.2.1. Studi Literatur dan Studi Lapangan 30
3.2.2. Identifikasi Masalah 30
3.2.3. Tujuan Penelitian 30
3.2.4. Identifikasi *Customer Need* 30
3.2.5.Pengumpulan dan Penglahan Data 31
3.2.5.1.Pengumpulan Data 31
3.2.5.2. Pengolahan Data 31
3.2.6. Analisis 32
3.2.7. Kesimpulan dan Saran 32

Bab 4 PengumpulandanPengolahan Data 33
4.1. Pengumpulan Data 33
4.1.1. Pengupulan Data Skunder 33
4.1.2. Pengumpulan Data Primer 38
4.2. Pengolahan Data 42
4.2.1. Identifikasi *Customer Need* 42
4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas kuesioner 43
4.3. Penyusunan *House Of Quality* 45
4.3.1. Penyusunan *Planning Matrix* 42
4.3.2. Penentuan Karakteristik Teknis (*Technical Response*) 47
4.3.3. Penentuan Matrik Keterhubungan (*Relationship*) 50
4.3.4. Penentuan Korelasi Teknis (*Correlation Technical*) 52
4.3.5. Penyusunan Matrik Teknis (*Technical Matriks*) 53

Bab 5 Analisis 55
5.1. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas 55
5.2. Analisis *House Of Quality* 55
5.2.1. Matrik Perencanaan (*Planning Matrix*) 55
5.2.2. Karakteristik Teknis (*Technical Response*) 56
5.2.3. Matrik Korelasi (*Matrix Correlation*) 60
5.2.4. Matrik Keterhubungan (*Relationship*) 62
5.2.5. Matrik Teknis (*Technical Matrix*) 68

Bab 6 Kesimpulan dan Saran 70
6.1. Kesimpulan 70
6.2. Saran 70

DaftarPustaka
DaftarLampiran