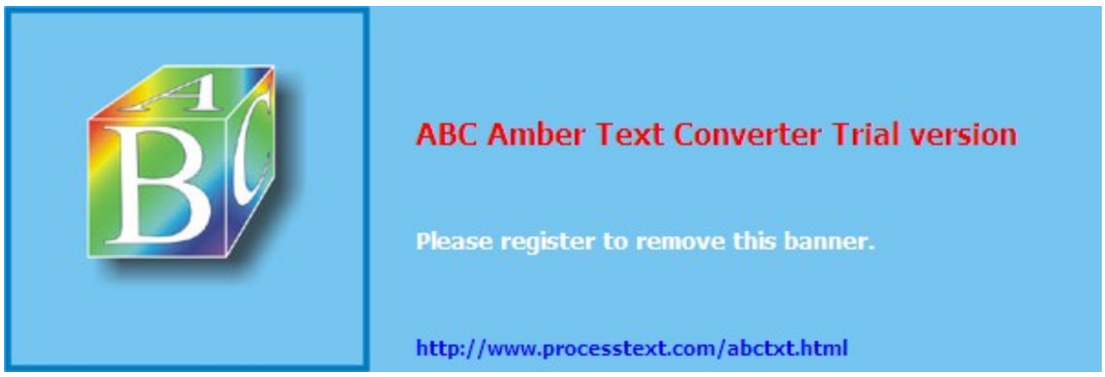
ABC Amber Text Converter Trial version, http://www.processtext.com/abctxt.html



CUSTOMER FOCUS & SATISFACTION

Materi Kuliah :

- ☺ *Customer Needs*
- ☺ *Total Quality Management*
- ☺ *Product and Process Design*
- ☺ *Quality Function Development* (QFD)
- ☺ *Service Quality* (*Customer Atributes*)
- ☺ *Voice of Customer & Voice of Market*
- ☺ *Benchmarking*
- ☺ *Customer Relationship Management* (CRM)
- ☺ Pengukuran *Customer Satisfaction*

TUGAS besar :

- ♣ *Quality Function Development* (QFD)
- ♣ *Customer Relationship Management* (CRM)
- ♣ Pengukuran *Customer Satisfaction*

Penilaian :

- ➢ Tugas : 40%
- ➢ UTS : 20%
- ➢ UAS : 40%

Referensi :

1. Total Quality Management, Vincent Gaspersz
2. Customer Relationship Management, Creating Competitive Advantage Through Win-win Relationship Strategies, Kaj StorBacka & Jarmo R. Lehtinen
3. Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations, Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman & Leonard L. Berry
4. Customer Satisfaction, Allan Dulka.
5. Quality Function Development, Lou Cohen.

ABC Amber Text Converter Trial version, http://www.processtext.com/abctxt.html

OUTLINE TUGAS CUSTOMER SATISFACTION

BAB I PENDAHULUAN
- I.1 Latar Belakang
- I.2 Studi Pendahuluan Lapangan
- I.3 Identifikasi Permasalahan
- I.4 Perumusan Masalah
- I.5 Tujuan Penelitian

BAB II STUDI LITERATUR

BAB III MEKANISME PENELITIAN
- III.1 Langkah-langkah Penelitian
- III.2 Perancangan Mekanisme Penelitian
- III.3 Penentuan Variabel Penelitian
- III.4 Pembuatan Kuesioner
- III.5 Penentuan Responden dan Sampel Penelitian
  - III.5.1 Responden Penelitian
  - III.5.2 Penentuan Sampel

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA
- IV.1 Data Umum Perusahaan
  - IV.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan
- IV.2 Pengumpulan dan Pengolahan Data Awal
  - IV.2.1 Penentuan Ukuran Sampel
  - IV.2.2 Penentuan Teknik Sampling

ABC Amber Text Converter Trial version, http://www.processtext.com/abctxt.html

IV.2.3 Penyebaran dan Pemeriksaan Kuesioner Awal
IV.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen
IV.3.1 Pengujian Validitas Instrumen
IV.3.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen
IV.4 Pengumpulan Data Akhir
IV.4.1 Pengumpulan Data Kuesioner Akhir
IV.4.2 Pemeriksaan Kuesioner Akhir
IV.4.3 Rekapitulasi Data Ekspektasi dan Persepsi Responden
IV.5 Analisis Faktor
IV.5.1 Perhitungan Principal Component Analyis
IV.5.2 Perhitungan Total Variance Explained
IV.5.3 Perhitungan Rotated Component Matrix
IV.5.4 Penyusunan Ulang Model Penelitian
IV.6 Pengukuran Kualitas Pelayanan Jasa
BAB V ANALISIS
V.1 Analisis Faktor
V.2 Analisis Gap / Kualitas Pelayanan Jasa
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

OUTLINE TUGAS QFD

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

I.2 Perumusan Masalah

I.3 Batasan Masalah dan Asumsi

I.4 Tujuan Penelitian

I.5 Sistematika Penulisan

BAB II PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

II.1 Pembuatan Kuesioner dan Penentuan Sampel

II.1.1 Penentuan Ukuran Sampel

II.1.2 Penentuan Teknik sampling

II.1.3 Pembuatan Kuesioner

II.1.4 Responden Penelitian

II.2 Pembentukan *House of Quality* (Rumah Kualitas)

II.2.1 Penentuan *Customer Attributes*

II.2.2 Penentuan *Customer Perception*

II.2.3 Penentuan *Engineering Characteristics*

II.2.4 Penentuan Target

BAB III ANALISIS

III.1 Analisis Prioritas Perbaikan

ABC Amber Text Converter Trial version, http://www.processtext.com/abctxt.html

III.2 Analisis Penentuan Target

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

