Daftar Isi

Lembar Pengesahan ..... **i**
Lembar Pernyataan ..... **ii**
Lembar Peruntukan ..... **iii**
Abstrak ..... **iv**
Kata Pengantar ..... **v**
Daftar Isi ..... **vii**
Daftar Gambar ..... **x**
Daftar Tabel ..... **xi**
Daftar Lampiran ..... **xii**

Bab 1 Pendahuluan **1**
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Identifikasi Masalah 3
1.3. Tujuan Penelitian 3
1.4. Pembatasan Masalah 3
1.5. Sistematika Penulisan 4

Bab 2 Landasan Teori **5**
2.1. Jasa 5
2.1.1. Manajemen Jasa 6
2.2. Pengertian Kualitas 7
2.2.1. Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa 8
2.3. Pengertian Pelanggan 9
2.3.1. Kepuasan Pelanggan 9
2.3.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan 11
2.4. *Service Quality (SERVQUAL)* 12
2.4.1. Model Kesenjangan Kepuasan Pelanggan 12
2.4.2. Konsep *SERVQUAL* 12
2.5.*Importance Performance Analysis* (IPA) 15

2.6. *Quality Function Deployment* (QFD) 17
2.6.1. Konsep *Quality Function Deployment* (QFD) 17
2.6.2. Manfaat *Quality Function Deployment* (QFD) 18
2.7. *House of Quality (HOQ)* 20
2.8. Penelitian dan Desain Kuesioner 25
2.8.1. Tingkat Pengukuran dan Teknik Pembuatan Skala 27
2.8.2. Konsep Dasar Populasi dan Sampel 29
2.8.3. Uji Validitas dan Reliabilitas 30

Bab 3 Metodologi Penelitian 31
3.1. *Flowchart* Penelitian 31
3.2. Langkah-langkah Pemecahan Masalah 32

Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahn Data 36
4.1. Pengumpulan Data Perusahaan 36
4.1.1. Data Umum Perusahaan 36
4.1.2. Data Penelitian 39
4.1.2.1. *Monthly Report Customer Office* 39
4.1.3. Penyusunan Kuesioner 40
4.2. Pengumpulan Data Penelitian 41
4.3. Pengolahan Data 45
4.3.1. *Service Quality (SERVQUAL)* 45
4.3.2. *Important Performance Analysis* (IPA) 46
4.4. Pengembangan Matriks QFD (*Quality Function Deployment*) 49
4.4.1. Penyusunan Matriks HOQ (*House of Quality*) 50
4.4.1.1. Identifikasi Kebutuhan Konsumen (*Need Customer*) 50
4.4.1.2. Menyusun Matriks perencanaan (*Planning Matrix*) 50
4.4.1.3. Menyusun Matriks Perencanaan (*Technical Response*) 56
4.4.1.4. Hubungan Karakteristik Pelayanan (*Relationship*) 57
4.4.1.5. Korelasi Teknis (*Tecnical Correlations*) 58
4.4.1.6. Menetapkan Hubungan (*Tecnical Matrix)* 58

Bab 5 Analisis 61
5.1. Analisis Kepuasan Pelanggan Tehadap Pelayanan *Service* 61
5.2. Analisis *Importance Performance Analiysis* (IPA) 62
5.3. Analisis *Matriks HOQ (House of Quality)* 63
5.3.1. Identifikasi Kebutuhan Konsumen 63
5.3.2. Matriks Perencanaan (*Planning Matrix*) 63
5.3.3. Analisis Matriks Perencanaan Terhadap *Sales Point* 64
5.3.4. Analisis Matriks Perencanaan Terhadap *Raw Weight* 64
5.3.5. Analisis Matriks Perencanaan Terhadap *Normalized Raw Weight* 65
5.3.6. Analisis Matriks Karateristik Respon Teknis (*Technical Responce*) ... 65
5.3.7. Analisis Matriks Keterhubungan (*Relationship*) 67
5.3.8. Analisis Matriks Korelasi Respon Teknis (*Technical Correlation*) 68
5.3.9. Analisis Matriks Teknis (*Technical Matrix*) 69

Bab 6 Kesimpulan dan Saran 71
6.1. Kesimpulan 71
6.2. Saran 72

Daftar Pustaka

Lampiran