

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRACT	xii
INTISARI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.1.1. Konseptual.....	1
1.1.2. Kontekstual	2
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Pertanyaan Penelitian	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Motivasi Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.7. Kontribusi Penelitian	7
1.8. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2 Quality Function Deployment (QFD)	13
2.2 Tinjauan Pustaka.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	25

3.1.	Desain Penelitian	25
3.2.	Populasi dan Sampel	25
3.2.1.	Populasi.....	25
3.2.2.	Sampel	26
3.3.	Instrumen Penelitian.....	27
3.4.	Jenis Data	31
3.5.	Alur Pengumpulan Data.....	31
3.6.	Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN		37
4.1.	Hasil Pengumpulan Data.....	37
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
4.2.	Analisis Desain Kualitas Layanan Plasa Telkom Solo Menggunakan QFD dan HOQ. 39	
4.2.1.	Mengidentifikasi Suara Konsumen	39
4.2.2.	Menyusun Matriks Perencanaan.....	43
4.2.3.	Mengidentifikasi Suara Perusahaan	53
4.2.4.	Membentuk Matriks Hubungan Suara Konsumen dengan Suara Perusahaan.....	54
4.2.5.	Membentuk Matriks Hubungan Antar Persyaratan Teknis	61
4.2.6.	Paparan Utuh HOQ untuk Layanan Plasa Telkom Solo	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		66
5.1	Simpulan.....	66
5.2	Implikasi Manajerial.....	67
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya	70
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN		77

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Atribut	29
Tabel 3. 2 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Atribut.....	30
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4. 4 Identifikasi Suara Konsumen Melalui Gap.....	39
Tabel 4. 5 Suara Konsumen	42
Tabel 4. 6 Tingkat Kepentingan Atribut Layanan	43
Tabel 4. 7 Tingkat Kinerja Atribut Layanan.....	46
Tabel 4. 8 Rasio Perbaikan Atribut Layanan	48
Tabel 4. 9 Tingkat Kepentingan Atribut Layanan	50
Tabel 4. 10 Tingkat Kepentingan Atribut Layanan	51
Tabel 4. 11 Persyaratan Teknis atau Suara Perusahaan	53
Tabel 4. 12 Nilai Bobot Absolut dan Bobot Relatif dari Persyaratan Teknis	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Siklus Perbaikan Terus-Menerus	11
Gambar 2. 2 House of Quality	14
Gambar 4. 1 Matriks Hubungan Suara Konsumen dengan Suara Perusahaan	55
Gambar 4. 2 Matriks Hubungan Antar Persyaratan Teknis	62
Gambar 4. 3. Paparan Utuh HOQ untuk Layanan Plasa Telkom Solo	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Sumber dan Referensi Item Kuesioner Penelitian	77
Lampiran 2 Form Kuesioner Penelitian	79
Lampiran 3 Uji Reliabilitas dan Validitas Tingkat Kepentingan.....	79
Lampiran 4 Uji Reliabilitas dan Validitas Tingkat Kinerja	82
Lampiran 5 Transkrip Wawancara dengan Manajer Plasa Telkom Solo	84