

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTISARI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah .....	5
1.3 Pertanyaan penelitian .....	7
1.4 Tujuan penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.6 Sistematika Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI .....	11
2.1. Total Quality Management .....	11
2.2. Total Quality Service .....	14
2.3. SERVQUAL .....	15
2.4. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	18
2.5. <i>House Of Quality (HOQ)</i> .....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Pengambilan Penentuan Populasi dan Sampel .....	27
3.3 Sumber dan Metode Pengambilan Data.....	28
3.3.1 Sumber Data.....	29
3.3.2 Metode pengumpulan data.....	29
3.4 Instrumen penelitian.....	30
3.4.1 Uji Validitas .....	31
3.4.2 Uji Reliabilitas .....	32

3.5. Metode Analisis .....	33
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Deskripsi Responden .....	35
4.2 Analisis Quality Function Deployment (QFD).....	37
4.2.1 Pengisian Bagian Kiri Matriks HOQ : Suara Konsumen.....	38
4.2.2 Pengisian Bagian Atas Matriks HOQ : Suara Perusahaan.....	40
4.2.3 Pengisian Bagian Atas Matriks HOQ : Analisis Hubungan Antar Suara Perusahaan.....	41
4.2.4 Pengisian Bagian Tengah HOQ : Matriks Hubungan Antara Suara Konsumen dan Suara Perusahaan.....	44
4.2.5 Asesmen Kompetitif Suara Konsumen dan Suara Perusahaan.....	53
<b>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>59</b>
5.1 Simpulan .....	59
5.1 Keterbatasan Penelitian Dan Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
Lampiran .....	66