

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang	1-1
1.2 Rumusan Masalah	1-4
1.3 Pertanyaan Penelitian	1-5
1.4 Tujuan Penelitian	1-5
1.5 Manfaat Penelitian.....	1-6
1.6 Lingkup Penelitian	1-7
1.7 Sistematika Penulisan.....	1-8
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	2-1
2.1 Landasan Teori	2-1
2.1.1 Pengertian kursus secara umum	2-1
2.1.2 Pengertian Mesin Mobil Secara Umum	2-1
2.1.3 Kursus Mesin Mobil.....	2-3
2.1.4 Value Proposition Map	2-5
2.1.5 Desain Jasa	2-6
2.1.6 Sistem Pengembangan Produk dalam Desain Jasa.....	2-7
2.1.7 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) dalam Desain Jasa	2-8
2.1.8 <i>House of Quality</i> (HoQ) dalam Desain Jasa.....	2-9
2.2 Kerangka penelitian.....	2-12
2.2.1 Kerangka penelitian.....	2-13
2.2.2 Hipotesis Penelitian.....	2-13
2.2.3 Pengumpulan Data Kuesioner	2-13

2.2.4 Pengumpulan Data Wawancara	2-14
2.2.5 Penerapan <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) dan <i>House of Quality</i> (HoQ)	2-14
2.2.6 Analisis Data	2-14
2.2.7 Desain Jasa	2-14
BAB 3 METODE PENELITIAN	3-1
3.1 Desain Penelitian	3-1
3.2 Metode Pengumpulan Data	3-2
3.2.1 Wawancara	3-2
3.2.2 Kuesioner	3-4
3.3 Instrument Penelitian	3-5
3.4 Metode Analisis Data	3-5
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	4-1
4.1 Deskripsi Responden	4-1
4.2 Ruang Kiri pada HoQ (<i>Voice of Customer/Requirements</i>)	4-3
4.3 Ruang Atas pada QFD dan HoQ (<i>Functional Requirements</i>)	4-15
4.4 Ruang Tengah pada HoQ (Hubungan <i>Customer Requirement</i> dan <i>Functional Requirement</i>)	4-20
4.5 Ruang Atas pada QFD (Hubungan <i>Functional Requirement</i>) pada Kursus Mesin Mobil	4-32
4.6 Pembahasan	4-37
BAB 5 SIMPULAN	5-1
5.1 Simpulan	5-1
5.2 Implikasi	5-4
5.3 Keterbatasan	5-5
5.4 Saran	5-6
DAFTAR PUSTAKA	viii
LAMPIRAN KUESIONER	x
LAMPIRAN WAWANCARA	xxii
LAMPIRAN DOKUMENTASI	xxxii