

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1. Manfaat Teoretis	9
2. Manfaat Praktis	9
BAB II	10
LANDASAN TEORI	10
2.1 Sistem Pengembangan Produk dalam Desain Jasa.....	10
2.2 Jasa Layanan Klinik dan Kesehatan	16
2.3 Parental Gentle Birth	16
2.4 Kelas Daring	13
2.5 Dimensi Jasa dan Kualitas Program Kelas Daring.....	15
2.6 Quality Function Deployment (QFD)	16
2.7 House of Quality (HoQ) dalam Desain Jasa.....	17
2.8 Quality Deployment	11
BAB III	24

METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Metode Pengumpulan data	25
3.2.1 Wawancara.....	26
3.2.2 Survei	26
3.3 Instrumen Penelitian.....	27
3.4 Metode Analisis Data	28
3.5 Alur Penelitian.....	36
BAB IV	37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Deskripsi Data Profil Responden	37
4.2 Hasil Uji Kualitas Instrumen	40
4.3 Ruang Kiri Matrix Quality Deployment	42
4.3.1 Diagram Afinitas.....	44
4.3.2 Diagram Pohon	47
4.3.3 Ruang Kiri Matrix Quality Deployment.....	51
4.4 Ruang Kanan Matrix Quality Deployment.....	52
4.7 Pembahasan	59
BAB V	64
SIMPULAN	64
5.1 Simpulan.....	64
5.2 Implikasi.....	66
5.3 Keterbatasan dan Penelitian Selanjutnya.....	67
5.4 Saran	68
DAFTAR REFERENSI	70
LAMPIRAN	73