

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Pertanyaan Penelitian	9
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	10
1.6. Lingkup Penelitian.....	11
1.7. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1. Landasan Teori	14
2.1.1. Jasa	14
2.1.2. Konsumen dan Harapan Konsumen	16
2.1.3. Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.4. <i>Service Quality (Servqual)</i>	19

2.1.5.	Fungsi <i>Service Quality (Servqual)</i> dan QFD	25
2.1.6.	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	26
2.1.7.	<i>House of Quality (HOQ)</i>	29
2.2.	Kajian Penelitian Terdahulu.....	35
2.3.	Kerangka Penelitian	38
BAB III METODA PENELITIAN		39
3.1.	Desain Penelitian	39
3.2.	Metoda Penelitian	39
3.2.1.	Jenis Data dan Sumber Data	39
3.2.2.	Langkah - langkah Pengumpulan Data	40
3.2.3.	Lokasi dan Periode Pengumpulan Data	42
3.2.4.	Metode Penyampelan (<i>Sampling Method</i>)	42
3.3.	Instrumen Penelitian	43
3.3.1.	Penentuan Kriteria dan Sub-kriteria.....	43
3.4.	Metoda Analisis Data.....	44
3.5.	Profil Kasus.....	54
3.5.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	54
3.5.2.	Visi dan Misi Perusahaan.....	55
3.5.3.	Jasa Perusahaan.....	56
3.5.4.	Struktur Organisasi	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		58
4.1.	Deskripsi Data.....	58
4.1.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	59
4.2.	Pembahasan.....	62
4.2.1.	Identifikasi Sub-Kriteria Kebutuhan Konsumen (<i>Voice of Customer</i>).....	62
4.2.2.	Pengembangan Prioritas Kebutuhan Konsumen (<i>Planning Matrix</i>).....	63
4.2.3.	Penentuan Kebutuhan Teknis.....	76

4.2.4. House of Quality (HoQ).....	84
BAB V SIMPULAN.....	86
5.1 Simpulan	86
5.2 Implikasi.....	87
5.3 Keterbatasan	88
5.4 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Laba (Rugi) Bersih Perum PFN Tahun 2006-2018	2
Gambar 1.2 Pendapatan Perusahaan Dari Jenisnya Tahun 2006 - 2018.....	3
Gambar 2.1 Model Konseptual Kualitas Jasa	23
Gambar 2.2 <i>Quality Function Deployment (QFD) - House of Quality</i>	31
Gambar 2.3 House of Quality (HoQ).....	32
Gambar 2.4 Diagram alir penelitian	38
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	57
Gambar 4.1 Hubungan Antar Kebutuhan Teknis.....	81
Gambar 4.2 <i>House of Quality (HOQ)</i>	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Konsumen Pembuatan Video Profile Tahun 2016-2018.....	4
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Kriteria dan Sub-kriteria	44
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4.4 Kriteria dan Sub-kriteria.....	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.6 Nilai Tingkat Kepentingan Konsumen	63
Tabel 4.7 Perbandingan Nilai Tingkat Kinerja Pelayanan Perum PFN dan PT. MD Media	64
Tabel 4.8 Perbandingan Nilai Tingkat Kinerja Pelayanan Perum PFN dan PT. MD Media Dengan Menggunakan Simbol	66
Tabel 4.9 Perbandingan Persepsi dan Ekspektasi Tingkat Kinerja Pelayanan.....	67
Tabel 4.10 Tujuan Masa Depan Perum PFN	69
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Rasio Perbaikan.....	72
Tabel 4.12 Titik Penjualan	74
Tabel 4.13 Nilai SKK dan NSKK.....	75
Tabel 4.14 Rancangan kebutuhan teknis dan target kebutuhan teknis.....	80
Tabel 4.15 Hubungan antara kebutuhan konsumen dengan kebutuhan teknis	80
Tabel 4.16 Tingkat Kesulitan Penerapan Kebutuhan Teknis.....	82
Tabel 4.17 Hasil Penentuan Arah Perbaikan.....	83
Tabel 4.18 Hasil Penentuan Arah Perbaikan.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Rekap Wawancara.....	91
Lampiran 2 Kuesioner	95
Lampiran 3 Rekap Hasil Kuesioner.....	100
Lampiran 4 Uji Validitas	102
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	110