

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	xiv
INISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Asumsi	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
BAB III LANDASAN TEORI	8
3.1 Persepsi dan Harapan Pelanggan	8
3.2 Kepuasan Pelanggan	9
3.3 <i>Service Quality</i>	10
3.4 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	13
3.4.1 Bagan Atau Matrik QFD	15
3.4.2 Tahap – Tahap Implementasi QFD	19
3.5 Uji Statistik Data	23

3.5.1 Uji Kecupukan Data	23
3.5.2 Uji Validitas Data	24
3.5.3 Uji Reliabilitas Data	24
3.6 Kuesioner	25
3.7 Integrasi <i>Servqual</i> dan QFD	26
BAB IV METODE PENELITIAN	31
4.1 Subjek dan Lokasi Penelitian	31
4.2 Alat dan Bahan Penelitian	32
4.3 Tahapan Penelitian	32
4.3.1 Identifikasi Kebutuhan dan Keinginan Konsumen	32
4.3.2 Penyusunan Kuesioner 1	22
4.3.3 Pengambilan Sampel	34
4.3.4 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner2	34
4.3.5 Menghitung Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan <i>Servqual</i>	34
4.3.6 Pengolahan Data dan Analisis QFD	35
4.3.7 Analisis Hasil	38
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	40
5.1 Hasil Kuesioner	40
5.2 Profil Responden	45
5.3 <i>Service Quality</i>	46
5.4 Matriks <i>House of Quality</i> (HOQ)	61
5.5 Analisis Hasil	72
5.5.1 Analisis Preferensi Kualitas dengan Metode <i>Servqual</i>	72
5.5.2 Analisis HOQ	74
BAB VI PENUTUP	75
6.1 Kesimpulan	75
6.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	80