

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Intisari	xiv
Abstract	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II. KAJIAN LITERATUR	7
2.1. Kajian Teori	7
2.1.1. Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)	7
2.1.2. Kualitas Layanan (Service Quality)	8
2.1.3. Produk Jasa Penerbangan	12
2.1.4. Manfaat Kualitas	20

2.1.5. Quality Function Deployment (QFD)	22
2.1.5.1. Manfaat <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	23
2.1.5.2. <i>House of Quality</i>	23
2.1.5.3. Langkah-langkah Penyusunan <i>House of Quality</i>	26
2.2. Penelitian Terdahulu	31
BAB III. METODA PENELITIAN	36
3.1. Jenis dan Sumber Data	36
3.2. Metode Pengumpulan Data	36
3.3. Populasi dan Sampel	37
3.4. Penyusunan Kuesioner Penelitian	39
3.5. Pengujian Kuesioner	40
3.5.1. Uji Validitas	40
3.5.2. Uji Reliabilitas	41
3.6. Metode Pengolahan Data QFD	41
3.7. Analisis Hasil Pengolahan Data QFD	42
3.8. Penyusunan Kesimpulan dan Saran	42
3.9. Diagram Alur Penelitian	43
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Survey Awal	45
4.1.1. Profil Perusahaan Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air	45
4.1.2. Kondisi Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air	46
4.2. Pengumpulan dan Pengolahan Data Awal	47

4.2.2. Pengujian Kuesioner	47
4.2.2.1. Uji Validitas	50
4.2.2.1. Uji Reliabilitas	52
4.3. Pengumpulan dan Pengolahan Data Akhir	52
4.3.1. Karakteristik Responden	52
4.3.2. Pengolahan dan Analisis Data dengan Metode QFD	58
4.3.2.1. Penyusunan Kebutuhan Pelanggan (Voice of Customer)	58
4.3.2.2. Penyusunan Tingkat Kepentingan	59
4.3.2.3. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	64
4.3.2.4. Perbandingan Kinerja Sistem Pelayanan Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air dan Pesaing	68
4.3.2.5. Penentuan <i>Target Value</i> atau Tingkat Kinerja yang Diharapkan	76
4.3.2.6. Penentuan Rasio Perbaikan (Improvement Ratio)	77
4.3.2.7. Penentuan Titik Penjualan (Sales Point)	82
4.3.2.8. Penentuan Skala Kepentingan Konsumen (SKK) dan Normalisasi Skala Kepentingan Konsumen (NSKK)	85
4.3.2.9. Penentuan Kebutuhan Teknis	92
4.3.2.10. Penentuan Arah Perbaikan (Direction of Improvement)	93
4.3.2.11. Penentuan Target dan Tingkat Kesulitan Teknis	93

4.3.2.12. Penyusunan Matriks Hubungan antara Kebutuhan

Konsumen dengan Kebutuhan Teknis dan Perhitung-

an Skor Kebutuhan Teknis 95

4.3.2.13. Penyusunan Prioritas Perbaikan 97

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN 101

5.1. Kesimpulan 101

5.2. Saran 103

DAFTAR PUSTAKA 104

LAMPIRAN 107

Tabel 2.1. Hubungan antara Sepuluh Dimensi dan Lima Dimensi	
Kualitas Pelayanan	12
Tabel 2.2. Simbol Korelasi <i>Technical Requirements</i> dengan	
<i>Voice of Customer</i>	29
Tabel 2.3. Simbol Hubungan <i>Technical Requirements</i> (Respon Teknis)	30
Tabel 2.4. Simbol Arah dan Peningkatan Respon Teknis	30
Tabel 2.5. Tingkat Kesulitan Teknis	31
Tabel 2.6. Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu	31
Tabel 4.1. Identifikasi Atribut Sistem Pelayanan Maskapai Penerbangan	48
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Kuesioner	50
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	52
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	53
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
Tabel 4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/Bulan	55
Tabel 4.9. Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi Domisili	56
Tabel 4.10. Frekuensi Penggunaan Jasa Maskapai Penerbangan	56
Tabel 4.11. Frekuensi Penggunaan Jasa Maskapai Penerbangan	
Sriwijaya Air	57
Tabel 4.12. Maskapai Penerbangan Pilihan Responden Selain	
Sriwijaya Air	58



Tabel 4.13. Rekapitulasi Data Tingkat Kepentingan Atribut Layanan	59
Tabel 4.14. Perbandingan Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air	65
Tabel 4.15. Perbandingan Kinerja Sistem Pelayanan Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air dan Pesaing	68
Tabel 4.16. Rasio Perbaikan Sistem Pelayanan Sriwijaya Air	78
Tabel 4.17. Penentuan Titik Penjualan pada Sriwijaya Air	83
Tabel 4.18. Hasil Perhitungan SKK dan NSKK pada Sriwijaya Air	85
Tabel 4.19. Urutan Prioritas Perbaikan Berdasarkan nilai SKK	90
Tabel 4.20. Operasional Goal/Target dan Tingkat Kesulitan Teknis	94
Tabel 4.21. Matriks Korelasi Kebutuhan Konsumen dan Kebutuhan Teknis	96

Gambar 1.1. Pertumbuhan Jumlah Penumpang Transportasi Udara Domestik dan Internasional Periode Tahun 2000-2009	1
Gambar 1.2. Perkembangan Jumlah Maskapai Penerbangan Niaga Berjadwal Sejak Tahun 2000	2
Gambar 1.3. Grafik Persentase Jumlah Komplain Pelanggan terhadap Layanan Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air	3
Gambar 2.1. Manfaat Kualitas	20
Gambar 2.2. Matriks <i>House of Quality</i>	24
Gambar 3.1. Diagram Alur Penelitian	43
Gambar 4.1. <i>House of Quality</i> Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air	100