

## Daftar Isi

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Halaman Persembahan .....	v
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran .....	x
Intisari .....	xi
<i>Abstract</i> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Lingkup Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Desain kualitas layanan.....	10
2.1.2 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	11
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu .....	15
2.3 Kerangka Penelitian.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	20
3.1 Desain Penelitian .....	20
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	20
3.2.1 Jenis dan sumber data.....	21
3.2.2 Langkah dan waktu pelaksanaan pengumpulan data .....	21

3.2.3	Metode penyampelan .....	23
3.3	Instrumen Penelitian .....	23
3.3.1	Tata cara pengembangan instrumen .....	23
3.3.2	Metode pengukuran dan validasi instrumen .....	25
3.3.3	Definisi operasional .....	27
3.4	Metode Analisis Data .....	28
3.5	Profil Kasus .....	33
3.5.1	Profil organisasi .....	33
3.5.2	Dinamika isu utama dalam kasus .....	34
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1	Deskripsi Data .....	36
4.2	Pembahasan .....	38
4.2.1	Mengidentifikasi atribut layanan (ruang kiri HOQ) .....	38
4.2.2	Membangun matriks perencanaan (ruang kanan HOQ) .....	40
4.2.3	Mengidentifikasi persyaratan teknis ((ruang atas HOQ) .....	45
4.2.4	Membangun matriks hubungan (ruang tengah HOQ) .....	47
4.2.5	Menyusun matriks korelasi teknis (ruang atap HOQ) .....	49
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>
5.1	Simpulan .....	52
5.2	Implikasi Manajerial .....	53
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Saran .....	54
	Daftar Pustaka .....	56
	Lampiran .....	59