

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR JUDUL</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Lingkup Penelitian.....	9
1.7. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1. Jasa.....	11
2.2. Kualitas.....	12
2.2.1. SERVQUAL.....	14
2.3. Quality Function Deployment (QFD).....	17
2.3.1. Manfaat Quality Function Deployment (QFD).....	18
2.3.1.1. Fase dari Quality Function Deployment (QFD).....	19
2.3.1.2. House of Quality (HOQ).....	20
2.3.1.3. Perencanaan Desain.....	23

2.3.1.4. Perencanaan Desain .....	24
2.3.1.5. Perencanaan Proses Pengendalian.....	24
<b>BAB III METODA PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1. Desain Penelitian.....	26
3.2. Narasumber di dalam Penelitian .....	26
3.3. Metoda Pengumpulan Data .....	29
3.4. Instrumen Pengumpulan Data .....	29
3.5. Dimensi SERVQUAL.....	31
3.6. Metoda Analisis Data.....	33
3.7. Penilaian Pada Diagram Quality Function Deployment (QFD) .....	36
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1. Penyusunan Persyaratan Konsumen .....	39
4.2. Penyusunan Persyaratan Teknis .....	41
4.3. Pengembangan Matriks antara Persyaratan Konsumen dan Teknis .....	42
4.4. Pengembangan Matriks Hubungan Antar Persyaratan Teknis.....	44
4.5. Pembuatan Peringkat Prioritas Persyaratan Konsumen .....	46
4.5.1. Kepentingan Bagi Konsumen .....	46
4.5.2. Nilai Sasaran Persyaratan Konsumen .....	47
4.5.3. Faktor Skala Kenaikan .....	48
4.5.4. Poin Penjualan.....	49
4.5.5. Bobot Absolut Persyaratan Konsumen .....	50
4.6. Pembuatan Peringkat Prioritas Persyaratan Teknis .....	51
4.6.1. Derajat Kesalatan .....	51
4.6.2. Nilai Sasaran .....	52
4.6.3. Bobot Absolut Persyaratan Teknis.....	53
4.6.4. Bobot Relatif Persyaratan Teknis.....	54
4.7. HOQ Hasis Analisis Pembahasan .....	56
<b>BAB V SIMPULAN .....</b>	<b>60</b>
5.1. Simpulan .....	60
5.2. Implikasi.....	70
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran Bagi Penelitian .....	70

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>74</b>