

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis .....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar .....	ix
Daftar Lampiran .....	xi
Abstract.....	xii
Intisari.....	xiii
Bab I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	8
1.7 Sistematika Penulisan .....	9
Bab II Landasan Teori .....	11
2.1 Perusahaan .....	11
2.2 Kualitas ( <i>Quality</i> ) .....	11
2.3 Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ).....	12
2.4 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	13
2.5 <i>House of Quality</i> (HOQ).....	16
2.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	20
BAB III Metode Penelitian.....	23
3.1 Desain Penelitian .....	23

3.2 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.2.1 Wawancara Konsumen dan Pihak Perusahaan PT Sungaiberkat Serani Sukses.....	25
3.2.2 Kuesioner Konsumen PT Sungaiberkat Serani Sukses .....	27
3.3 Alur Penelitian .....	29
3.4 Uji Reliabilitas .....	33
3.5 Metode Analisis Penelitian .....	34
3.5.1 Metode <i>Quality Function Deployment</i> .....	34
3.5.2 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	38
Bab IV Hasil Analisis Dan Pembahasan .....	40
4.1 Karakteristik Konsumen .....	40
4.2 Analisis <i>Quality Function Deployment</i> PT Sungaiberkat Serani Sukses.....	42
4.2.1 Ruang Kiri HOQ: Identifikasi Suara Konsumen.....	43
4.2.2 Ruang Atas HOQ: Identifikasi Suara Perusahaan.....	47
4.2.3 Ruang Tengah HOQ: Matriks Korelasi Suara Konsumen dengan Suara Perusahaan.....	49
4.2.4 Ruang Kanan HOQ: Penilaian Rasio Perbaikan dan Prioritas Kepentingan.....	60
4.2.5 Ruang Bawah HOQ: Penilaian Bobot Kepentingan dan Prioritas Tindakan.....	63
4.2.6 Paparan Utuh HOQ PT Sungaiberkat Serani Sukses .....	66
4.3 Analisis <i>Importance Performance</i> PT Sungaiberkat Serani Sukses .....	68
4.3.1 Perhitungan TKi .....	69
4.3.2 Pembentukan Peta <i>Importance – Performance</i> .....	70
4.4 Pembahasan .....	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	78
5.1 Simpulan .....	78
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	80
5.3 Saran Penelitian .....	81
Daftar Pustaka .....	83
Lampiran.....	85