

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR RUMUS.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xvii
<i>ABSTRACT</i> .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Jasa.....	10
2.2 Kualitas.....	11
2.3 Kualitas Layanan.....	13
2.4 Pelanggan dan Harapan Pelanggan.....	14
2.4.1 Pelanggan.....	14
2.4.2 Harapan Pelanggan.....	14
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	15
2. 6 <i>Service Quality (Servqual)</i> .....	18
2.7 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	25
2.7.1 Pengertian <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	25

2.7.2 Tahapan Quality Function Deployment (QFD).....	28
2.7.3 Manfaat dan Kelemahan <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	30
2.7.4 <i>Quality Function Deployment</i> dan Kualitas Layanan .....	33
2.8 <i>House of Quality</i> (HoQ).....	34
2.9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	39
2.9.1 Uji Validitas .....	39
2.9.2 Uji Reliabilitas .....	42
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
3.1 Objek Penelitian .....	44
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	46
3.3 Waktu Penelitian .....	49
3.4 Pengumpulan Data .....	49
3.5 Tahapan Penelitian.....	54
3.6 Diagram Alir Penelitian.....	73
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>76</b>
4.1 Profil Deliv Jogja.....	76
4.1.1 Sejarah Pendirian .....	76
4.1.2 Visi dan Misi Deliv Jogja .....	77
4.1.4 Pelayanan Jasa dan Fasilitas .....	79
4.2 Profil Pesaing .....	83
4.3 Identifikasi Atribut Keinginan dan Kebutuhan Konsumen dengan Metode <i>Servqual</i> .....	85
4.4 Kuesioner dan Pengolahannya .....	93
4.4.1 Kuesioner Pendahuluan .....	93
4.4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	93
4.4.3. Daftar Atribut Kebutuhan Konsumen .....	100
4.4.4 Penyebaran Kuesioner Utama .....	101
4.4.5 Karakteristik Responden .....	102

4.5 Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	108
4.5.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan Konsumen ( <i>Voice of Customer</i> ).....	108
4.5.2 Pengembangan Prioritas Kebutuhan Konsumen ( <i>Planning Matrix</i> ) .....	108
4.5.3 Penentuan Kebutuhan Teknis .....	128
4.6 House of Quality (HoQ) .....	158
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	162
5.1 Kesimpulan.....	162
5.2 Saran.....	162
DAFTAR PUSTAKA.....	163
LAMPIRAN.....	168