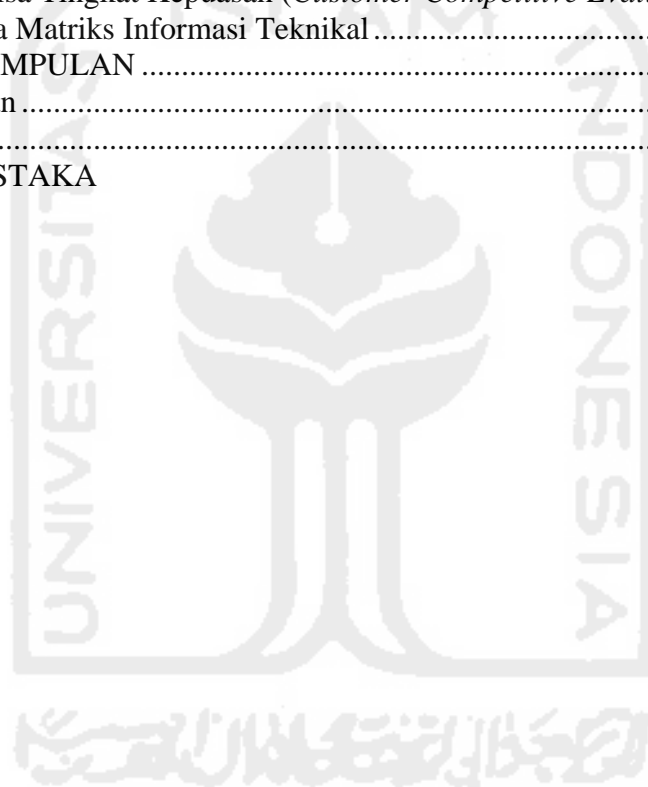


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR KETERANGAN SELESAI PENELITIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematikan Penulisan	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Kajian Induktif	6
2.2 Kajian Deduktif	8
2.2.1 Konsep dan Definisi kualitas Jasa/Pelayanan	8
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.2.3 Karakteristik Jasa	14
2.2.4 Model <i>SERVQUAL</i> (<i>Service quality</i>).....	16
2.2.4.1 Jasa Yang Diharapkan (<i>Expected Service</i>)	22
2.2.4.2 Jasa yang Dipersepsikan (<i>Perceived service</i>)	22
2.2.5 Metode <i>SERVQUAL</i>	23
2.2.6 Kepuasan Konsumen	23
2.2.6.1 Pengertian Konsumen	23
2.2.6.2 Pengertian Kepuasan Konsumen	24
2.2.6.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2.7 Diagram Kartesius	27
2.2.8 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	29
2.2.8.1 Tahapan – tahapan QFD	29
2.2.8.2 <i>House of Quality (HOQ)</i>	30
2.2.9 Penyusunan Skala	32
2.2.10 Pengambilan <i>Sample (Sampling)</i>	34
2.2.10.1 Pengertian	34
2.2.10.2 Tujuan Pengambilan Sampel	35
2.2.10.3 Cara-cara <i>sampling</i>	35
2.2.11 <i>Validitas dan Reliabilitas</i>	36
2.2.11.1 <i>Validitas</i>	36
2.2.11.2 <i>Reabilitas</i>	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Pendahuluan.....	37
3.2 Objek penelitian.....	37
3.3 Identifikasi Masalah.....	37
3.4 Perumusan Masalah	38
3.5 Penentuan Tujuan dan Manfaat Penelitian	38
3.6 Pengumpulan data.....	39
3.6.1 Data Primer	39
3.6.2 Data sekunder	39
3.7 Metode Analisis	43
3.8 Pengambilan sampel	44
3.8.1 Teknik Pengambilan Sampel	44
3.8.2 Penentuan jumlah sampel	44
3.9 Pengujian Alat Ukur	45
3.9.1 Uji <i>Validitas</i>	45
3.9.2 Uji <i>Realibilitas</i>	45
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	47
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	47
4.1.2 Profil Terminal Jombor.....	47
4.1.3 Visi dan Misi.....	48
4.1.3.1 Visi	48
4.1.3.2 Misi	49
4.2 Menentukan Atribut Penelitian.....	50
4.2.1 Penyusunan Kuesioner <i>Servqual</i>	51
4.3 Pengumpulan dan Pengolahan Data	52
4.3.1 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	52
4.3.2 Profil Responden.....	53
4.3.3 Perhitungan Skor <i>Ekspektasi</i> Masyarakat.....	55
4.3.4 Perhitungan Skor Kinerja.....	57
4.3.5 Uji <i>Validitas</i> dan <i>Reabilitas</i>	59
4.3.5.1 Uji <i>Validitas Ekspektasi</i>	59
4.3.5.2 Uji <i>Reabilitas Ekspektasi</i>	61
4.3.5.3 Uji <i>Validitas</i> Kinerja.....	62
4.3.5.4 Uji <i>Reabilitas</i> Kinerja	64
4.4 Pengolahan Data Dengan <i>Servqual</i>	64
4.4.1 Perhitungan Nilai <i>Servqual</i>	64
4.5 Perhitungan Nilai <i>Servqual</i>	66
4.6 Pembuatan <i>House Of Quality (HOQ)</i>	68
4.6.1 Pembuatan Matriks Informasi Pelanggan.....	69
4.6.1.1 Penentuan atribut Keinginan pelanggan (<i>Voice Of Costumer</i>).....	69
4.6.2 Penentuan Prioritas Atribut Keinginan Masyarakat berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Level of Importance</i>)	70
4.6.3 Menentukan Tingkat Kepuasan (<i>Customer Competitive Evaluation</i>).....	72
4.6.3.1 Kriteria Pembandingan	74
4.6.4 Menentukan Prioritas Atribut Keinginan Pelanggan Berdasarkan Nilai <i>Row</i> <i>Weight</i>	74
4.6.4.1 Menentukan Tujuan (<i>goal</i>) dan <i>Sales Point</i>	74
4.6.4.2 Menghitung <i>Improvement Ratio</i>	76
4.6.4.3 Menghitung <i>Row Weight</i>	77

4.6.5 Pembuatan matriks informasi teknisal	79
4.6.5.1 Menentukan Respon Teknisal (<i>Technical response</i>).....	79
4.6.5.2 Menentukan Hubungan Antara Respon Teknisal dan Keinginan Pelanggan (<i>Relation Matrix</i>)	80
4.6.5.2 Menentukan Korelasi Teknisal (<i>technical correlation</i>)	86
4.6.5.3 Menghitung Bobot Persyaratan Teknisal	88
BAB V PEMBAHASAN	89
5.1 Analisa <i>House Of Quality</i>	89
5.1.1 Analisa Matriks Informasi Konsumen	89
5.1.1.1 Analisa Matriks Informasi <i>horizontal</i>	89
5.1.1.1.1 Analisa Prioritas Atribut Keinginan Pelanggan Berdasarkan <i>Level Of Importance</i>	89
5.1.1.1.2 Analisa Prioritas Atribut Keinginan Pelanggan Berdasarkan <i>Row Weight</i>	91
5.1.1.1.3 Analisa Tingkat Kepuasan (<i>Customer Competitive Evaluation</i>).....	92
5.1.1.2 Analisa Matriks Informasi Teknisal	92
BAB VI KESIMPULAN	95
6.1 Kesimpulan	95
6.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3.1 Contoh Tabel Frekuensi Untuk Satu Pertanyaan.....	43
Tabel 3.2 Tingkat keandalan Cronbach's Alpha	46
Tabel 4.2 Rekapitulasi Kuesioner	52
Tabel 4.3 Tingkat Ekspektasi Terhadap Pelayanan	56
Tabel 4.4 Tingkat Kinerja Terhadap Pelayanan	58
Tabel 4.5 Uji Validasi Ekspektasi.....	59
Tabel 4.6 Uji Validasi Tingkat Kinerja	62
Tabel 4.7 Perhitungan nilai <i>servqual</i>	65
Tabel 4.8 Dimensi <i>Servqual</i>	67
Tabel 4.9 Prioritas atribut keinginan pelanggan berdasarkan tingkat kepentingan	68
Tabel 4.10 Tabel <i>Customer Competitive Evaluation</i>	70
Tabel 4.11 <i>Goal</i> dan <i>sales point</i>	73
Tabel 4.12 <i>Improvement ratio</i>	75
Tabel 4.13 <i>Row Weight</i>	77
Tabel 4.14 Persyaratan Teknis.....	78
Tabel 4.15 Hubungan respon teknis dan kebutuhan pelanggan	79
Tabel 4.16 Korelasi Respon Teknis.....	86
Tabel 4.17 Bobot Respon Teknis	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model <i>Servqual</i>	18
Gambar 2.2 <i>Extended service quality</i>	21
Gambar 2.3 Konsep keputusan konsumen.....	25
Gambar 2.4 <i>Model House Of Quality</i> (HOQ).....	29
Gambar 3.1 Langkah Penelitian.....	41
Gambar 4.1 Struktur organisasi terminal Jombor.....	48
Gambar 4.2 Grafik rekapitulasi profil masyarakat berdasarkan jenis kelamin.....	50
Gambar 4.3 Grafik rekapitulasi profil masyarakat berdasarkan umur.....	51
Gambar 4.4 Grafik rekapitulasi profil masyarakat berdasarkan pekerjaan.....	52
Gambar 4.5 Grafik rekapitulasi profil masyarakat berdasarkan Tujuan.....	52
Gambar 4.6 HOQ.....	83
Gambar 4.7 HOQ (Lanjutan).....	84
Gambar 4.8 Korelasi respon teknis.....	87

