

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b> .....	6
2.1 Kajian Pustaka .....	6

2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Konsep Kualitas .....	8
2.2.2 Kualitas Pelayanan .....	8
2.2.3 Kepuasan Pelanggan .....	9
2.2.4 QFD ( <i>Quality Function Deployment</i> ) .....	9
2.2.5 HOQ ( <i>House Of Quality</i> ) .....	12
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
3.1 Lokasi Penelitian .....	16
3.2 Definisi Operasional Variable .....	16
3.3 Skala Pengukuran.....	18
3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	18
3.4.1 Sumber Data.....	18
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	19
3.5. Populasi dan Sampel .....	20
3.5.1 Pengertian Populasi dan Sampel .....	20
3.5.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.5.3 Penentuan Jumlah Sampel.....	21
3.6 Uji Kualitas Data.....	22
3.6.1 Uji Validitas .....	22
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	22

3.7 Metode Analisis Data.....	23
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>26</b>
4.1 Analisis Deskriptif .....	27
4.1.1 Gambaran Umum Aegis Coffee.....	27
4.1.2 Karakteristik Responden .....	27
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	28
4.2.1 Uji Validitas .....	28
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	30
4.3 Analisis <i>Quality Function Deployment</i> .....	31
4.3.1 Analisis Keinginan Pelanggan (WHAT).....	31
4.3.2 Menentukan <i>technical requirement</i> (HOW).....	36
4.3.3 Hubungan antara <i>Customer Requirement</i> dengan <i>Technical Requirement</i> .....	37
4.3.4 Hubungan antara <i>Technical Requirement</i> .....	39
4.3.5 Mengembangkan Tingkat Kepentingan .....	40
4.3.6 Penilaian Kompetitif .....	43
4.3.7 Mengidentifikasi Atribut Teknis .....	44
4.3.8 <i>House Of Quality</i> (HOQ) .....	47
4.4 Pembahasan.....	49
<b>BAB V KESIMPULAN &amp; SARAN .....</b>	<b>52</b>

5.1 Kesimpulan .....	52
5.2 Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>55</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	28
Tabel 4.2 Usia.....	28
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Pelanggan.....	29
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Pelanggan.....	30
Tabel 4.5 Diskriptif Atribut Jasa ( <i>Tangible</i> ).....	32
Tabel 4.6 Diskriptif Atribut Jasa ( <i>Reliabilty</i> ).....	32
Tabel 4.7 Diskriptif Atribut Jasa ( <i>Responsiveness</i> ).....	33
Tabel 4.8 Diskriptif Atribut Jasa ( <i>Assurance</i> ).....	34
Tabel 4.9 Diskriptif Atribut Jasa ( <i>Emphaty</i> ).....	34
Tabel 4.10 <i>Customer Requirement</i> (WHAT).....	35
Tabel 4.11 <i>Technical Requirement</i> (HOW).....	36
Tabel 4.12 Hubungan antara <i>Customer Requirement</i> dengan <i>Technical Requirement</i> .....	38
Tabel 4.13 Hubungan antar <i>Technical Requirement</i> .....	39
Tabel 4.14 Tingkat Kepentingan.....	40
Tabel 4.15 Hasil Penilaian Kompetitif.....	43

Tabel 4.16 Target Aegis Coffee..... 45

Tabel 4.17 Tingkat Kesulitan Pencapaian Target Aegis Coffee ..... 46

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 *House Of Quality* (HOQ) ..... 15

Gambar 4.1 HOQ Aegis Coffee..... 48



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian.....	56
Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian.....	57
Lampiran 3 : Data Uji Instrumen Tingkat Kepentingan .....	61
Lampiran 4 : Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	63
Lampiran 5 : Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	68

الجمعة الإسلامية  
الاستاذة الاندو