

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	ii
SURAT KETERANGAN PELAKSANAAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
HALAMAN MOTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
BAB II KAJIAN LITERATUR .....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Pelanggan .....	8
2.1.2 Jenis Pelanggan .....	9
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	10
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	10
2.2.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	10
2.2.3 Aspek-aspek yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	11

2.2.4 Dimensi Kualitas .....	12
2.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	12
2.2.6 Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa.....	14
2.2.7 Model Kualitas Jasa .....	15
2.2.8 Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.9 Pengertian Persepsi .....	17
2.2.10 Ekspekstasi/ Harapan Pelanggan.....	18
2.3 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	20
2.3.1 Sejarah <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	20
2.3.2 Pengertian <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	21
2.3.3 Manfaat <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	21
2.3.4 Keunggulan <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	22
2.3.5 Tujuan <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	22
2.3.6 Hirarkhi Matriks <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	22
2.4 <i>House Of Quality (HOQ)</i> .....	23
2.4.1 Komponen <i>House Of Quality (HOQ)</i> .....	27
2.4.2 Uji Validitas .....	27
2.4.3 Uji Reabilitas .....	27
2.5 Penelitian Terdahulu .....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	29
3.1 Lokasi dan Objek Penelitian .....	29
3.2 Identifikasi Masalah.....	29
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.3.1 Identifikasi Populasi.....	31
3.4 Alat yang Digunakan .....	32
3.4.1 Kuisisioner.....	32
3.4.2 Software SPSS .....	33
3.5 Diagram Alir Penelitian .....	34
3.5.1 Identifikasi Masalah.....	35
3.5.2 Kajian Literatur .....	35
3.5.3 Pengumpulan Data .....	35

3.5.4 Pengolahan Data (Uji Kecukupan Data, Uji Validitas, Uji Realibilitas) .....	35
3.5.5 Pengolahan Data <i>Servqual</i> dan QFD .....	36
3.5.6 Analisis dan Pembahasan.....	36
3.5.7 Kesimpulan dan Saran .....	36
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>38</b>
4.1 Pengumpulan Data.....	38
4.1.1 Profil Apotek Tridadi Farma.....	38
4.1.2 Visi dan Misi Apotek Tridadi Farma .....	38
4.1.3 Struktur Organisasi Apotek Tridadi Farma .....	38
4.2 Pengolahan Data.....	39
4.2.1 Uji Kecukupan Data.....	40
4.2.2 Uji Validitas .....	41
4.2.3 Uji Reabilitas .....	44
4.2.4 Penstabilasi dan Penilaian Hasil Kuisisioner.....	44
4.2.5 Perhitungan Skor Kepentingan atau Ekspektasi Pelanggan.....	45
4.2.6 Perhitungan Skor Kepuasan atau Persepsi Pelanggan .....	47
4.2.7 Perhitungan Kesenjangan (Gap) .....	51
4.2.8 Diagram Kartesius .....	54
4.3 Pembuatan <i>House Of Quality (HOQ)</i> .....	56
4.3.1 Pembuatan Matriks Informasi Pelanggan .....	56
4.3.2 Penentuan <i>Technical Correlation</i> .....	57
4.3.3 Mentukan <i>Target (How Much)</i> .....	60
4.3.4 Nilai Kepentingan Absolut dan Nilai Kepentingan Relatif .....	62
4.3.5 Penentuan Hubungan Anta Kebutuhan Teknis .....	64
4.3.6 Menentukan <i>Sales Point</i> dan <i>Goal</i> .....	65
4.3.7 Perhitungan <i>Improvement Ratio</i> .....	66
4.3.8 Perhitungan <i>Row Weight</i> .....	68
4.3.9 Perhitungan Normalize Row Weight .....	71

BAB V PEMBAHASAN .....	75
5.1 Analisis Service Quality .....	75
5.2 Analisis Diagram Kartesius .....	77
5.3 Analisis <i>House Of Qulaity (HOQ)</i> .....	78
5.3.1 <i>Voice Of Costumer</i> .....	78
5.3.2 Kebutuhan Teknis .....	79
5.3.3 Target Kebutuhan Teknis.....	81
5.3.4 Nilai Kepentingan Absolut dan Kepentingan Relatif .....	82
5.3.5 Prioritas Atirbut Berdasarkakn Tingkat Kepentingan.....	82
5.3.6 Sales Point.....	87
5.3.7 Raw Weight dan Normalized Row Weight .....	88
5.3.8 Penerapan CMR pada Apotek Tridadi Farma.....	88
BAB VI PENUTUP .....	93
6.1 Kesimpulan .....	93
6.2 Saran .....	94
DAFTAR PUSTAKA .....	95
LAMPIRAN .....	96

