

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Kajian Induktif.....	6
2.2 Definisi Jasa dan Karakteristik Jasa.....	13
2.2.1 Definisi Jasa.....	13
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	14
2.3 Kualitas Jasa.....	15
2.3.1 Definisi Kualitas Jasa.....	15
2.3.2 Definisi Dimensi Kualitas.....	16
2.3.3 Strategi Kualitas Jasa.....	17
2.3.4 Meningkatkan Kualitas Jasa.....	17
2.4 Pelanggan.....	18
2.4.1 Definisi Pelanggan.....	18
2.4.2 Harapan Pelanggan.....	18
2.4.2 Persepsi Pelanggan.....	19
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.5.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	20
2.5.2 Faktor Utama Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	20
2.5.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	21
2.6 Validitas dan Reliabilitas.....	22
2.6.1 Validitas.....	22

2.6.2 Reliabilitas	23
2.7 Service Quality (SERVQUAL)	24
2.7.1 Konsep Servqual	24
2.7.2 Diagram Kartesius	26
2.8 Model Kano	27
2.9 <i>Quality Function Deployment(QFD)</i>	28
2.9.1 Definisi QFD	28
2.9.2 Manfaat QFD	30
2.9.3 Tujuan QFD	31
2.9.4 <i>House Of Quality (HOQ)</i>	32
2.10 Pengembangan Matriks HOQ	35
2.11 Matriks HOQ Level 1-2	39
2.12 Pengintegrasian Servqual dan Kano Model	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Objek Penelitian.....	44
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.2.1 Data Primer	44
3.2.2 Data Sekunder.....	45
3.3 Penyusunan Kuesioner.....	45
3.3.1 Kuesioner Formal	45
3.4 Penyebaran Kuesioner	46
3.5 Metode Pengolahan Data	46
3.5.1 Data Kualitatif	46
3.5.2 Data Kuantitatif	47
3.6 Penentuan Jumlah Sampel	48
3.7 Pengujian Data.....	49
3.7.1 Uji Validitas.....	49
3.8 Pengolahan Data	49
3.8.1 Servqual	49
3.8.2 Analisis Diagram Kartesius	50
3.8.3 Model Kano	52
3.8.4 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	53
3.9 Flow Chart Penelitian	55
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	56
4.1 Latar Belakang Perusahaan.....	56
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	56
4.1.2 Visi Misi Perusahaan	57

4.1.3 Data dan Atribut Penelitian	57
4.1.4 Proses Penentuan Atribut.....	58
4.2 Data Hasil Observasi	59
4.2.1 Kualifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.2.2 Kualifikasi Berdasarkan Umur	59
4.2.3 Klasifikasi Berdasarkan Pendidikan	60
4.2.4 Kualifikasi berdasarkan Pekerjaan	60
4.3 Pengolahan Data	61
4.3.1 Penentuan Jumlah Sampel	61
4.3.2 Uji Validitas.....	62
4.3.3 Uji Reliabilitas	68
4.4 Service Quality (<i>ServQual</i>).....	69
4.4.1 Analisis <i>ServQual</i>	69
4.4.2 Diagram Kartesius	73
4.5 Model Kano	78
4.6 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	83
4.6.1 Matriks QFD.....	83
4.7 Kuesioner Pilot Study	86
4.7.1 Hasil Pilot Study	89
4.7.2 Matriks Part Deployment.....	99
BAB V PEMBAHASAN.....	101
5.1 Analisis Data Kuesioner	101
5.1.1 Uji Kecukupan Data	101
5.1.2 Uji Validitas.....	101
5.1.3 Uji Reliabilitas	101
5.2 <i>Service Quality (ServQual)</i>	102
5.2.1 Analisis <i>ServQual</i>	102
5.2.2 Diagram Kartesius	103
5.3 Model Kano	105
5.4 <i>Quality Function Deployment</i>	107
5.4.1 Matriks QFD.....	107
5.4.2 Matriks <i>Part Deployment</i>	112
BAB VI KESIMPULAN.....	116
6.1 Kesimpulan	116
6.2 Saran	117
DAFTAR PUSTAKA.....	119

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Induktif ServQual.....	7
Tabel 2.2 Kajian Induktif Metode Kano.....	8
Tabel 2.3 Kajian Induktif Metode QFD.....	9
Tabel 2.4 Kajian Induktif Metode AHP.....	10
Tabel 2.5 Kajian Induktif Metode AHP dan QFD.....	11
Tabel 3.1 Penentuan Kategori Kano.....	52
Tabel 4.1 Atribut Penelitian.....	57
Tabel 4.2 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.3 Klasifikasi Berdasarkan Umur.....	59
Tabel 4.4 Klasifikasi Berdasarkan Pendidikan.....	60
Tabel 4.5 Klasifikasi Berdasarkan Pekerjaan.....	60
Tabel 4.6 Uji Validitas Atribut Tingkat Kenyamanan ServQual.....	63
Tabel 4.7 Uji Validitas Atribut Tingkat Harapan ServQual.....	64
Tabel 4.8 Uji Validitas Atribut Tingkat Kepentingan ServQual.....	65
Tabel 4.9 Uji Validitas Atribut Functional.....	66
Tabel 4.10 Uji Validitas Atribut Dysfunctional.....	67
Tabel 4.11 Nilai Cronbach's Alpha ServQual.....	68
Tabel 4.12 Nilai Cronbach's Alpha Model Kano.....	69
Tabel 4.13 Nilai Gap Berdasarkan Tiap Atribut.....	70
Tabel 4.14 Nilai Kenyataan, Harapan, dan Gap.....	72
Tabel 4.15 Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi.....	72
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Untuk Membuat Diagram Kartesius.....	73
Tabel 4.17 Hasil Diagram Kartesius Kuadran I.....	75
Tabel 4.18 Hasil Diagram Kartesius Kuadran II.....	76
Tabel 4.19 Hasil Diagram Kartesius Kuadran III.....	77
Tabel 4.20 Hasil Diagram Kartesius Kuadran IV.....	77
Tabel 4.21 Atribut Kano Integrasi ServQual.....	78
Tabel 4.22 Penentuan Kategori Kano.....	79
Tabel 4.23 Jumlah Kategori Kano.....	81
Tabel 4.24 Hasil Perhitungan IBT dan IWT.....	82
Tabel 4.25 Customers Requirements (What's).....	83
Tabel 4.26 Technical Requirements (How's).....	84
Tabel 4.27 Importance Rating.....	84
Tabel 4.28 Penerjemahan Kebutuhan Pelanggan Kekebutuhan Teknis.....	85
Tabel 4.29 Pertanyaan Pilot Study.....	86
Tabel 4.30 Hasil Pilot Study.....	89
Tabel 4.31 Hasil Pilot Study.....	89
Tabel 4.32 Hasil Pilot Study.....	90
Tabel 4.33 Hasil Pilot Study.....	90
Tabel 4.34 Hasil Pilot Study.....	91
Tabel 4.35 Hasil Pilot Study.....	91
Tabel 4.36 Penentuan Target.....	93
Tabel 4.37 Nilai Kepentingan Absolute dan Nilai Kepentingan Relatif.....	94
Tabel 4.38 Prioritas Perbaikan.....	95

Tabel 4.39 Improvement Ratio.....	96
Tabel 4.40 Adjusted Improvement.....	97
Tabel 4.41 Row Weight.....	97
Tabel 5.1 Atribut Terpilih.....	107



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konsep <i>ServQual</i>	25
Gambar 2.2 Diagram Kartesius	26
Gambar 2.3 Kano Model	28
Gambar 2.4 <i>House Of Quality (HOQ)</i>	32
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	50
Gambar 3.2 Flow Chart Penelitian	55
Gambar 4.1 Diagram Kartesius	75
Gambar 4.2 Hubungan Antara Matriks <i>What's Dengan Matriks How's</i>	92
Gambar 4.3 <i>Quality Function Deployment</i>	98
Gambar 4.4 <i>Fault Tree Analisis</i>	100
Gambar 5.1 Diagram Kartesius	103

