

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR IZIN PENELITIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Kajian Deduktif	6
2.1.1 Jasa	6
2.1.2 Klasifikasi Jasa	7
2.1.3 Karakteristik Jasa Pelayanan	8
2.1.4 Perseptif Kualitas	9
2.1.5 Dimensi Kualitas	10
2.1.6 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Jasa	10
2.1.7 Faktor-faktor untuk meningkatkan kualitas jasa	12
2.1.8 Faktor-faktor harapan Pelanggan	15
2.1.9 Kepuasan Pelanggan	16
2.1.10 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
2.1.11 Inovasi	19
2.1.12 Service Quality	19
2.1.13 Importance Performance Analysis	21
2.1.14 Quality Function Deployment	22
2.1.15 House of Quality (HOQ)	23
2.1.16 Tahapan House of Quality (HOQ)	25
2.1.17 Tahap Perencanaan Komponen (<i>Part Deployment</i>)	28
2.1.18 Tahap Perencanaan Proses (<i>Process Planning</i>)	29
2.1.19 Uji Validasi	29
2.1.20 Uji Reliabilitas	31
2.2 Kajian Induktif	32
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Rencana Penelitian	36
3.2 Tempat dan Objek Penelitian	36
3.3 Populasi dan Sampel	37
3.4 Metode Pengumpulan Data	37
3.5 Jenis Data	38
3.6 Kuisisioner	38
3.7 Diagram Alir Penelitian	40

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	44
4.1 Pengumpulan Data.....	44
4.1.1 Profil Perusahaan	44
4.2 Pengolahan Data.....	45
4.2.1 Uji Kecukupan Data	47
4.2.2 Uji Validitas	48
4.2.3 Uji Reliabilitas	50
4.2.4 Service Quality.....	51
4.2.5 Analisis Diagram Kartesius.....	52
4.2.6 Quality Function Deployment (QFD)	55
BAB V PEMBAHASAN	74
5.1 Analisis Hasil Data Kuesioner	74
5.1.1 Uji Kecukupan Data	74
5.1.2 Uji Validitas Data.....	74
5.1.3 Uji Relibilitas Data.....	75
5.2 Service Quality.....	75
5.3 Importance Performance Analysis	75
5.3.1 Analisis Diagram Kartisius	75
5.4 Quality Function Deployment.....	77
5.4.1 Matriks <i>House of Quality</i>	77
5.4.2 Matrik part deployment.....	85
5.4.3 Matrik Perencanaan proses	88
BAB VI PENUTUP	91
6.1 Kesimpulan	91
6.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual <i>Service Quality</i>	20
Gambar 2.2 Diagram Kartesius.....	22
Gambar 2.3 Model <i>House of Quality</i>	24
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	40
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	53
Gambar 4.2 Matriks Korelasi.....	61
Gambar 4.3 <i>House of Quality</i>	64
Gambar 4.4 <i>Fault tree analysis</i> untuk penyesuaian jumlah counter.....	65
Gambar 4.5 <i>Fault tree analysis</i> untuk meningkatkan kecepatan waktu pelayanan.....	66
Gambar 4.6 <i>Fault tree analysis</i> untuk perbaikan penanganan keluhan pelanggan.....	66
Gambar 4.7 <i>Fault tree analysis</i> untuk perbaikan sistem pembayaran.....	66
Gambar 4.8 Peta operasi pada pelayanan pasang baru dan informasi.....	68
Gambar 4.9 Peta operasi pada pelayanan pembayaran.....	69
Gambar 4.10 Peta operasi pada pelayanan keluhan pelanggan.....	70
Gambar 4.11 Matrik perencanaan proses pada pelayanan pasang baru.....	71
Gambar 4.12 Matrik perencanaan proses pada pembayaran.....	72
Gambar 4.13 Matrik perencanaan proses pada pelayanan keluhan pelanggan.....	73



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kekuatan Hubungan.....	25
Tabel 2.2 Persyaratan Teknis.....	25
Tabel 2.3 Hubungan dalam <i>House of Quality</i>	26
Tabel 2.4 Simbol <i>Fault Tree Analysis</i>	28
Tabel 2.5 Simbol <i>Process Planning</i>	29
Tabel 2.6 Ringkasan Hasil Literatur.....	32
Tabel 4.1 Atribut Layanan.....	45
Tabel 4.2 Uji Kecukupan Data.....	47
Tabel 4.3 Validitas Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan.....	49
Tabel 4.4 Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.5 <i>Service Quality</i>	51
Tabel 4.6 Atribut Kuadran I.....	53
Tabel 4.7 Atribut Kuadran II.....	54
Tabel 4.8 Atribut Kuadran III.....	55
Tabel 4.9 Atribut Kuadran IV.....	55
Tabel 4.10 <i>Customer Needs</i>	56
Tabel 4.11 <i>Importance Rating</i>	57
Tabel 4.12 <i>Technical Requirement</i>	57
Tabel 4.13 <i>Relationship</i> (Hubungan).....	58
Tabel 4.14 <i>Target</i>	60
Tabel 4.15 Penilaian Bobot.....	60
Tabel 4.16 <i>Customer Competitive Evaluation</i>	62
Tabel 4.17 <i>Improvement Ratio</i>	62
Tabel 4.18 <i>Row Weight</i>	63
Tabel 4.19 Matrik <i>Part Deployment</i>	67
Tabel 5.1 Inovasi.....	87