

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Perumusan Masalah.....	I-2
1.3 Batasan Masalah.....	I-2
1.4 Asumsi.....	I-2
1.5 Tujuan Penelitian.....	I-3
1.6 Manfaat Penelitian.....	I-3
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-4
BAB II LANDASAN TEORI	II-1
2.1 Defenisi Jasa.....	II-1
2.1.1 Pengertian Jasa.....	II-1
2.1.2 Klasifikasi Jasa.....	II-1
2.1.3 Karateristik Jasa	II-4
2.2 Pelayanan.....	II-4
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	II-4
2.2.2 Macam-macam pelayanan.....	II-4
2.2.3 Kualitas pelayanan jasa.....	II-5
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	II-6
2.3.1 Definisi kepuasan pelanggan.....	II-6
2.3.2 Keuntungan dari kepuasan pelanggan.....	II-7
2.3.3 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	II-8
2.3.4 Mengukur kepuasan pelanggan.....	II-10
2.3.5 Konsep kepuasan pelanggan	II-12
2.3.6 Strategi kepuasan pelanggan.....	II-10
2.4 Identifikasi jumlah sampel.....	II-14
2.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	II-15
2.5.1 Uji validitas.....	II-15
2.5.2 Uji reliabilitas.....	II-16

2.6	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	II-17
2.7	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	II-21
2.7.1	Pengertian QFD.....	II-21
2.7.2	Manfaat QFD.....	II-22
2.7.3	<i>Matriks House Quality (HOQ)</i>	II-23
2.7.4	Implementasi <i>Quality Function Deployment</i>	II-25
2.8	Skala Likert.....	II-29
2.9	Hasil Penelitian Terdahulu.....	II-30
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	III-1
3.1	Objek Penelitian	III-1
3.2	Data-Data yang Dibutuhkan.....	III-1
3.3	Kerangka Penelitian	III-2
3.4	Pengolahan Data.....	III-3
3.5	Analisis Hasil.....	III-6
3.6	Kesimpulan dan Saran.....	III-6
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	IV-1
4.1	Pengumpulan Data	IV-1
4.1.1	Kuesioner <i>Servqua</i>	IV-1
4.1.2	Penentuan Jumlah Sampel.....	IV-2
4.2	Pengolahan Data.....	IV-3
4.2.1	Uji Validitas.....	IV-3
4.2.2	Uji reliabilitas.....	IV-5
4.2.3	Menghitung nilai gap skor.....	IV-5
4.3	Penyusunan HOQ matriks perencanaan.....	IV-8
4.3.1	<i>Importance To Customer</i>	IV-8
4.3.2	<i>Customer Satification Performance</i>	IV-9
4.3.3	Nilai Prioritas (<i>goal</i>)	IV-9
4.3.4	<i>Improvement Ratio</i>	IV-10
4.3.5	<i>Sales point</i>	IV-11
4.3.6	<i>RawWeight</i>	IV-12
4.3.7	<i>Normalized</i> terhadap bobot.....	IV-13
4.4	Penyusunan HOQ <i>Technical Response</i>	IV-15
4.5	Penyusunan HOQ <i>Relationship</i>	IV-16
4.6	Penyusunan HOQ <i>Technical Correlations</i>	IV-15
4.7	Penyusunan HOQ <i>Technical Prioritas</i>	IV-19
4.8	<i>House Of Quality</i>	IV-21
4.9	Analisis Hasil.....	IV-22
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	V-1
5.1	Kesimpulan.....	V-1
5.2	Saran.....	V-1

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Relationships</i> pada <i>HOQ</i>	II-25
Tabel 2.2 Korelasi Teknis pada <i>HOQ</i>	II-25
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu.....	II-30
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Presepsi.....	IV-3
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Harapan.....	IV-3
Tabel 4.3 Uji reliabilitas kuesioner <i>service quality</i> bagian kinerja.....	IV-5
Tabel 4.4 Uji reliabilitas kuesioner <i>service quality</i> bagian Harapan.....	IV-5
Tabel 4.5 Data Nilai Gap 5 Kuisisioner Pelayanan.....	IV-6
Tabel 4.6 Atribut Keinginan dan Kebutuhan Konsumen.....	IV-7
Tabel 4.7 <i>Importance To Customer</i>	IV-8
Tabel 4.8 <i>Customer Satification Performance</i> setiap atribut	IV-9
Tabel 4.9 Nilai target (<i>goal</i>) setiap atribut.....	IV-10
Tabel 4.10 <i>Improvement Ratio</i> setiap atribut.....	IV-11
Tabel 4.11 <i>sales point</i> setiap atribut.....	IV-12
Tabel 4.12 Hasil perhitungan <i>raw weight</i> setiap atribut layanan jasa	IV-13
Tabel 4.13 Hasil perhitungan <i>normalized</i>	IV-14
Tabel 4.14 <i>Technical Response</i> pihak Sinergi Co-Working.....	IV-15
Tabel 4.15 Simbol <i>Relationships</i> pada HO.....	IV-16
Tabel 4.16 Simbol <i>Technical Correlations</i>	IV-18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model kesenjangan kualitas pelayanan	II-19
Gambar 2.2 Pengembangan Matriks <i>House of Quality</i>	II-23
Gambar 3.1 <i>House of Quality Matrik Perencanaan</i>	III-4
Gambar 4.1 Hubungan parameter teknik dengan <i>Customer Needs</i>	IV-17
Gambar 4.1 Korelasi respon teknik.....	IV-19
Gambar 4.3 Perhitungan <i>Technical</i> prioritas.....	IV-20
Gambar 4.4. <i>House Of Quality</i> yang telah disusun secara keseluruhan	IV-21