

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktik.....	11
1.5 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II: TELAAH PUSTAKA</b> .....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Konsep Produk Jasa .....	13
2.1.2 Konsep Kualitas Produk Jasa.....	16
2.1.2.1 Definisi Kualitas Produk Jasa .....	16
2.1.2.2 Pengaruh Kualitas .....	17
2.1.2.3 Dimensi Kualitas Jasa .....	18
2.1.3 Fokus pada Konsumen .....	20
2.1.4 Konsep <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	20

2.1.4.1	Definisi QFD.....	20
2.1.4.2	<i>House of Quality</i> (HoQ).....	21
2.1.4.3	Manfaat QFD .....	24
2.2	Konsep <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) .....	24
2.3	Penelitian Terdahulu .....	26
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	28
<b>BAB III:</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>
3.1	Dimensi Kualitas Produk .....	30
3.2	Definisi Operasional Dimensi Kualitas Jasa.....	31
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	31
3.3.1	Data Primer .....	31
3.3.2	Data Sekunder .....	32
3.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Penentuan Ukuran Sampel .....	35
3.4.1	Populasi.....	35
3.4.2	Sampel.....	35
3.4.3	Teknik Penentuan Ukuran Sampel.....	35
3.5	Teknik Pengambilan Sampel .....	36
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6.1	Kuesioner .....	37
3.6.2	Studi Pustaka.....	39
3.7	Teknik Pengolahan Data .....	39
3.7.1	Tabulasi Deskriptif.....	39
3.7.2	Metode <i>Quality Function Deployment</i> .....	39
3.7.2.1	Menyusun <i>Customer Requirements</i> ( <i>What</i> ).....	40
3.7.2.2	Mengembangkan <i>Planning Matrix</i> .....	41
<b>BAB IV:</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>54</b>
4.1	Deskripsi Perusahaan .....	54
4.1.1	Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	54
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	55

4.1.2.1	Visi.....	55
4.1.2.2	Misi .....	55
4.1.3	Produk Perusahaan.....	55
4.2	Aspek Penelitian Kompetitif.....	56
4.2.1	Deskripsi Kompetitor.....	56
4.2.2	Alasan Berkompetisi .....	57
4.3	Deskripsi Responden.....	57
4.3.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Persebaran Outlet.....	58
4.3.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
4.3.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	58
4.3.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
4.3.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Tiap Bulan .....	59
4.3.6	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Berlangganan .....	60
4.4	Penerapan <i>Quality Function Deployment</i> .....	60
4.4.1	Menyusun Atribut Persyaratan Pelanggan ( <i>Customer Requirement</i> ) 61	
4.4.2	Mengembangkan Matriks Perencanaan ( <i>Planning Matrix</i> ).....	62
4.4.2.1	Nilai Kepentingan Pelanggan ( <i>Importance to Customer</i> ).....	62
4.4.2.2	Kinerja Kepuasan Pelanggan .....	64
4.4.2.3	Kinerja Kompetitif dan Nilai Target.....	67
4.4.2.4	Rasio Kenaikan .....	69
4.4.2.5	Poin Penjualan .....	70
4.4.2.6	<i>Raw Weight</i> dan <i>Normalized Raw Weight</i> .....	72
4.4.2.7	Prioritas Atribut Persyaratan Pelanggan .....	73
4.4.2.8	Menyusun Diagram IPA .....	74
4.4.3	Menyusun Atribut Karakteristik Teknis ( <i>Technical Responses</i> ) .....	78
4.4.4	Mengembangkan Matriks Hubungan ( <i>Relationship Matrix</i> ).....	79
4.4.5	Mengembangkan Matriks Korelasi Teknis .....	82
4.4.6	Mengembangkan Matriks Teknis ( <i>Technical Matrix</i> ) .....	83
4.4.6.1	Tingkat Kesulitan Perusahaan.....	83

4.4.6.2	Nilai Target Teknis .....	84
4.4.6.3	<i>Benchmark</i> Teknis .....	86
4.4.6.4	Bobot Absolut dan Bobot Relatif.....	87
4.4.6.5	Prioritas Atribut Karakteristik Teknis.....	87
4.4.7	Menyusun <i>House of Quality</i> Secara Lengkap.....	88
<b>BAB V: PENUTUP</b>	.....	91
5.1	Kesimpulan .....	91
5.2	Keunggulan dan Keterbatasan Penelitian .....	92
5.2.1	Keunggulan Penelitian .....	92
5.2.2	Keterbatasan Penelitian.....	92
5.3	Saran .....	94
5.3.1	Implikasi Kebijakan .....	94
5.3.2	Solusi Perbaikan.....	97
5.3.2.1	Prioritas Pertama Atribut Persyaratan Pelanggan .....	97
5.3.2.2	Prioritas Pertama Atribut Karakteristik Teknis.....	98
5.3.3	Saran Peneliti Mendatang .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	100
<b>LAMPIRAN</b>	.....	104

