

DAFTAR ISI

COVER RESMI SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	v
SURAT PERNYATAAN	vi
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR TABEL	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Definisi Kualitas	7
2.2 Pengertian Jasa	8
2.2.1 Karakteristik Jasa (<i>Service Characteristics</i>)	9
2.2.2 Pelanggan Jasa	11

2.3	Kepuasan Pelanggan.....	11
2.4	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	12
2.5	Ekspektasi Pelanggan	13
2.6	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13
2.7	Kualitas Jasa	14
2.8	Perancangan Variabel Penelitian Kuesioner	16
2.9	Pengumpulan Data	16
2.10	Metode <i>Servqual</i> (<i>Service quality</i>)	20
2.11	Perhitungan Nilai <i>Servqual</i>	24
2.12	Pembuatan Diagram Kartesius Metode IPA	24
2.13	<i>Quality Function Deployment</i>	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		29
3.1	Langkah Penelitian	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		35
4.1	Deskripsi PT. LION SUPER INDO	35
4.2	Data Sebelum Melakukan Penelitian	35
4.3	Penyusunan Kuesioner Penelitian	36
4.3.1	Identifikasai Variabel Penelitian	37
4.4	Pengumpulan Data	39
4.4.1	Data Demografi Pelanggan PT. Lion Super Indo	39
4.5	Pengolahan Data.....	40
4.5.1	Uji Kecukupan Data Kuesioner	40
4.5.2	Uji Validitas Kuesioner.....	42
4.5.3	Uji Reliabilitas Kuesioner.....	46
4.5.4	Rekapitulasi Kuesioner	50

4.5.5	Skor <i>Servqual</i> GAP 5	51
4.5.6	Diagram Kartesius Metode IPA	55
4.5.7	Metode <i>Quality Function Deployment</i>	57
4.5.8	Penyusunan model <i>House Of Quality</i>	59
4.5.9	Analisa <i>House Of Quality</i>	67
4.5.10	Analisa Perbaikan yang Diusulkan	77
BAB V PENUTUP		80
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Saran	81
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN		84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Servqual (Service quality)</i>	21
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius Tingkat Harapan-Tingkat Kepuasan	25
Gambar 2. 3 <i>House Of Quality</i>	28
Gambar 3. 1 Metodologi Penelitian	34
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Tingkat Harapan & Tingkat Kepuasan	55
Gambar 4. 2 <i>House of Quality</i>	66

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Referensi Variabel Penelitian	356
Tabel 4. 1 Data Kesimpulan responden (pra penelitian).....	35
Tabel 4. 2 Variabel Penelitian	37
Tabel 4. 3 Data Jumlah Kuesioner	39
Tabel 4. 4 Data Demografi Pelanggan	39
Tabel 4. 5 Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pelanggan	43
Tabel 4. 6 Uji Validitas Ekspektasi Pelanggan	44
Tabel 4. 7 Uji Validitas Persepsi Pelanggan (Tingkat Kepuasan)	45
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	46
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Ekspektasi Pelanggan	47
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan (Tingkat Kepuasan)	48
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Nilai Kuesioner Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan	50
Tabel 4. 12 Skor <i>Servqual</i>	51
Tabel 4. 13 Hasil Pemetaan Diagram Kartesius Metode IPA	56
Tabel 4. 14 Hasil Rekapitulasi Data Tingkat Kepentingan (Ekspektasi Pelanggan)	58
Tabel 4. 15 Hasil Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan	59
Tabel 4. 16 <i>Planning Matrix</i>	62
Tabel 4. 17 Tabel <i>Response</i>	62
Tabel 4. 18 Tabel <i>Reliationship</i>	63
Tabel 4. 19 Tabel <i>Technical Matrix</i>	65

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian Tingkat Harapan dan Persepsi	L-1
LAMPIRAN 2 Kuesioner Penelitian Tingkat Kepentingan	L-6
LAMPIRAN 3 Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Kepentingan	L-10
LAMPIRAN 4 Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Harapan	L-13
LAMPIRAN 5 Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Kepuasan	L-16
LAMPIRAN 6 <i>House Of Quality</i>	L-19
LAMPIRAN 7 Berita Acara Wawancara dan Diskusi	L-20