

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR RUMUS	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Dinas Kominfo Provinsi Jawa Barat.....	1
1.1.2 Logo Dinas Kominfo Provinsi Jawa Barat.....	1
1.1.3 Visi dan Misi Dinas Kominfo Provinsi Jawa Barat.	2
1.1.3.1 Visi Dinas Kominfo Provinsi Jawa Barat	2
1.1.3.2 Misi Dinas Kominfo Provinsi Jawa Barat.....	3
1.1.4 Bidang Layanan Dinas Kominfo Provinsi Jawa Barat.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Kegunaan Penelitian.....	9

1.5.1 Aspek Teoritis	9
1.5.2 Aspek Praktis	10
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Manajemen Operasi	13
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Operasi	13
2.1.1.2 Sepuluh Keputusan Kritis dari Manajemen Operasi.....	13
2.1.1.3 Pengembangan Produk.....	15
2.1.2 Jasa.....	17
2.1.2.1 Pengertian Jasa	17
2.1.2.2 Karakteristik Jasa	17
2.1.3 Kualitas Jasa.....	18
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Jasa.....	18
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Jasa	18
2.1.4 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	19
2.1.4.1 Pengertian TQM.....	19
2.1.4.2 Konsep Dasar TQM	19
2.1.4.3 Perangkat TQM.....	20
2.1.5 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	21
2.1.5.1 Pengertian QFD.....	21
2.1.5.2 <i>House of Quality (HoQ)</i>	21
2.1.5.3 Menyusun HoQ	23
2.2 Penelitian Terdahulu	30

2.3 Kerangka Pemikiran.....	48
2.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1 Jenis Penelitian.....	51
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	51
3.2.1 Operasional Variabel.....	51
3.2.2 Skala Pengukuran.....	52
3.3 Tahapan Penelitian	53
3.4 Populasi dan Sampel	56
3.4.1 Populasi.....	56
3.4.1 Sampel.....	56
3.5 Pengumpulan Data	58
3.6 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	59
3.6.1 Uji Validitas Kuesioner.....	59
3.6.2 Uji Reabilitas Kuesioner	60
3.6.3 Uji Validitas Wawancara	60
3.7 Teknik Analisis Data.....	60
3.7.1 Teknik Analisis Data Wawancara.....	60
3.7.2 Teknik Analisis Data Kuesioner	62
3.8 Menyusun HoQ	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	75
4.1 Karakteristik Responden	75
4.1.1 Karakteristik Responden BERdasarkan Jenis Kelamin.....	75

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umum	76
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	77
4.2 Analisis Jenjang Kuesioner	78
4.2.1 Sub Variabel <i>Tangible</i>	79
4.2.2 Sub Variabel <i>Emphaty</i>	80
4.2.3 Sub Variabel <i>Reability</i>	81
4.2.4 Sub Variabel <i>Responsiveness</i>	82
4.2.5 Sub Variabel <i>Assurance</i>	83
4.3 Penyusunan <i>House of Quality</i> (HoQ).....	84
4.3.1 <i>Customer Requirement</i>	84
4.3.2 <i>Technical Descriptor</i>	86
4.3.3 <i>Relationship between Requirement and Descriptors</i>	88
4.3.4 <i>Correlation Matrix</i>	91
4.3.5 <i>Competitive Assessment</i>	94
4.3.6 <i>Prioritized Customer Requirement</i>	98
4.3.7 <i>Prioritized Technical Descriptors</i>	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	117
5.1 Kesimpulan	117
5.2 Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN.....	122