

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAKSI.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xviii
DAFTAR ISTILAH	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	5
BAB II LANDASAN TEORI	6

2.1	Kualitas Jasa.....	6
2.2	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	7
2.3	<i>Blitz QFD</i>	8
2.3.1	Mengumpulkan <i>Voice of Customer</i>	11
2.3.2	Menganalisis Pernyataan Konsumen yang Diperoleh.....	11
2.3.3	Menstrukturkan Kebutuhan Konsumen	11
2.3.4	Menganalisis Struktur Kebutuhan Konsumen	12
2.3.5	Memprioritaskan Kebutuhan Konsumen	12
2.3.6	Mengembangkan Kebutuhan Konsumen yang Diprioritaskan	19
2.3.7	Menganalisis Detail Hubungan yang Paling Penting.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		22
3.1	Model Konseptual	22
3.2	Sistematika Pemecahan Masalah	23
3.2.1	Identifikasi Masalah	25
3.2.2	Studi Lapangan.....	25
3.2.3	Pengumpulan Data	25
3.2.4	Identifikasi Tingkat Kepentingan Relatif Elemen Hirarki	25
3.2.5	Penyusunan Prioritas <i>Customer Needs</i> Menggunakan Metode AHP.....	26
3.2.6	Merancang <i>Maximum Value Table (MVT)</i>	27
3.2.7	Tahap Analisis.....	28
3.2.8	Rekomendasi Proses Perbaikan Layanan Kereta Api Limex Sriwijaya	28

3.2.9 Kesimpulan dan Saran	29
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	30
4.1 Identifikasi Kebutuhan penumpang Kereta Api Limex Sriwijaya Kelas Bisnis.....	30
4.1.1 Perancangan Panduan Wawancara.....	30
4.1.2 Penentuan Sampel	31
4.1.3 Pelaksanaan Wawancara	31
4.1.4 Pengolahan Hasil Wawancara.....	31
4.1.5 Penyusunan Atribut Kebutuhan	32
4.2 Identifikasi Tingkat Kepentingan Relatif Elemen Hirarki	32
4.2.1 Perancangan Kuesioner	33
4.2.3 Penyebaran Kuesioner.....	34
4.3 Penyusunan Prioritas Atribut Kebutuhan Menggunakan Metode AHP.....	34
4.3.1 Perancangan Matriks Berpasangan Level I Tahap Kriteria	34
4.3.2 Perancangan Matriks Berpasangan Level II	35
4.3.3 Perhitungan Ranking dan Nilai <i>Consistency Ratio</i> Level 1 untuk Semua Tahap Kriteria	39
4.3.4 Perhitungan Ranking dan Nilai <i>Consistency Ratio</i> Alternatif untuk Setiap Kriteria (Level II)	40
4.4 Perancangan Maximum Value Table	46
4.4.1 Penentuan Solution Requirements	46
4.4.2 Penentuan <i>Design Requirements</i>	47

BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI	51
5.1 Analisis Sampel Penelitian.....	51
5.2 Analisis Penyusunan Hirarki.....	51
5.2.1 Analisis <i>Affinity Diagram</i>	51
5.2.2 Analisis Elemen Hirarki	52
5.3 Analisis <i>Ranking</i> Elemen Hirarki.....	54
5.3.1 Analisis Bobot Elemen Hirarki	55
5.3.2 Analisis pengujian konsistensi	72
5.4 Analisis Ranking Global Atribut Kebutuhan	74
5.5 Analisis Penentuan <i>High Value Customer Needs</i>	74
5.6 Analisis Maximum Value Table (MVT).....	75
5.7 Rekomendasi Proses Perbaikan Layanan Kereta Api Limex Sriwijaya	
Kelas Bisnis	87
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	92
6.1 Kesimpulan	92
6.2 Saran.....	94
6.2.1 Saran Untuk PT KAI (Persero) Bandar Lampung	94
6.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	95
 DAFTAR PUSTAKA	95
 LAMPIRAN.....	98