

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR GAMBAR..... xi

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG xv

DAFTAR ISTILAH xvi

Bab I Pendahuluan 1

I.1 Latar Belakang 1

I.2 Perumusan Masalah 5

I.3 Tujuan Penelitian 5

I.4 Manfaat Penelitian 5

I.5 Batasan Masalah..... 6

I.6 Sistematika Penulisan 6

Bab II Kajian Pustaka 8

II.1 Pelayanan (*Service*)..... 8

II.1.1 Pengertian Layanan (*Service*) 8

II.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) 8

II.2 Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) 10

II.3 Metode-Metode Peningkatan Kualitas 11

II.4 *Quality Function Deployment (QFD)* 13

II.4.1 Pengertian Quality Function Deployment (QFD) 13

II.4.2 Manfaat Quality Function Deployment (QFD)..... 14

II.4.3 *House of Quality (HoQ)*..... 15

II.5 Studi Mengenai Kualitas Pelayanan dan Penggunaan *QFD* 19

II.5.1 Studi Mengenai Kepuasan Pelanggan Layanan *E-Banking*
Menggunakan *QFD*..... 19

II.5.2 Studi Mengenai Kualitas Layanan Bank di Malaysia 19

II.5.3	Studi Mengenai Kualitas Layanan <i>E-Banking</i> di Bangladesh	20
II. 6	Rangkuman Variabel Penelitian Berdasarkan Penelitian Sebelumnya	20
Bab III	Metodologi Penelitian	22
III.1	Model konseptual	22
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah	23
III.2.1	Tahap Pendahuluan	26
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data	27
III.2.3	Tahap Pengolahan Data dan Analisis Data	30
III.2.4	Tahap Perumusan Pengembangan Layanan	35
III.2.5	Tahap Kesimpulan dan Saran	35
Bab IV	Pengumpulan dan Pengolahan Data	36
IV.1	Identifikasi Kebutuhan Pelanggan	36
IV.1.1	Pelaksanaan Wawancara	36
IV.2	Pengelompokkan Atribut Kebutuhan ke <i>Tree Diagram</i>	36
IV.3	Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Kuesioner	38
IV.3.1	Rancangan Kuesioner	38
IV.3.3	<i>Pretest</i>	40
IV.4	Uji Reliabilitas	41
IV.5	Pengumpulan Data	42
IV.6	Pengolahan Data	42
IV.6.1	<i>Screening</i>	42
IV.6.2	Pengkodean	42
IV.6.3	Perhitungan <i>Weighted Average Performance (WAP)</i>	43
IV.6.4	Pembuatan Matriks <i>Klein Grid</i>	45
IV.7	<i>Quality Function Deployment</i> Iterasi Pertama (<i>Matriks House of Quality</i>)	47
IV.7.1	Matrik Perencanaan	47
IV.7.2	Matrik Karakteristik Teknis	53
IV.7.3	Matriks Hubungan antara Atribut Kebutuhan dengan Karakteristik Teknis	55
IV.7.4	Matriks Korelasi antara Karakteristik Teknis	55
IV.7.5	Matriks Teknis	56

IV.8 Konsep Pengembangan	62
IV.8.1 Pemilihan Konsep	66
IV.9 Matriks <i>Part Deployment</i> (Iterasi Kedua).....	67
IV.9.1 Matriks <i>Critical Parts</i>	67
IV.9.2 Matriks Hubungan antara Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Parts</i>	69
IV.9.3 Matriks Teknis	69
Bab V Analisis Data	75
V.I Analisis Matriks <i>House of Quality</i> (QFD Iterasi 1).....	75
V.1.1 Analisis Matriks Perencanaan	75
V.1.2 Analisis Matriks Karakteristik Teknis.....	81
V.1.3 Analisis Matriks Teknis	84
V.2 Analisis Matriks <i>Part Deployment</i> (Iterasi Kedua).....	90
V.2.1 Analisis Matriks <i>Critical Parts</i>	90
V.2.2 Analisis Penentuan Target <i>Critical Parts</i>	93
V.2.3 Analisis Penentuan <i>Ranking Critical Parts</i>	96
Bab VI Rekomendasi Program	98
VI.1 Dasar Penyusunan Rekomendasi	98
VI.2 Rekomendasi untuk Masing-masing Atribut	98
VI.2.1 Rekomendasi terhadap Atribut Ketersediaan Lokasi Transaksi .	98
VI.2.2 Rekomendasi terhadap Atribut Ketersediaan Bukti Fisik Transaksi	99
VI.2.3 Rekomendasi terhadap Atribut Kemudahan dalam Transaks .	99
VI.2.4 Rekomendasi terhadap Atribut Ketersediaan Informasi di Berbagai Media	100
VI.2.5 Rekomendasi terhadap Atribut Jangkauan Layanan Luas	100
VI.2.6 Rekomendasi terhadap Atribut Kompetensi Pegawai dalam Menjalankan Prosedur Transaksi	101
VI.2.7 Rekomendasi terhadap Atribut Keamanan Data Pelanggan .	102
VI.2.8 Rekomendasi terhadap Atribut Ketersediaan Notifikasi Transaksi	103

VI.2.9	Rekomendasi terhadap Atribut Kesigapan Pegawai <i>Frontliner</i>	104
VI.2.10	Rekomendasi terhadap Atribut Kesigapan <i>Customer service</i> dalam Merespon Komplain	104
VI.2.11	Rekomendasi terhadap Atribut Keramahan Pegawai	105
VI.2.12	Rekomendasi terhadap Atribut Ketersediaan <i>Customer service</i> untuk Dihubungi Setiap Saat	106
Bab VII	Kesimpulan dan Saran	107
VII.1	Kesimpulan	107
VII.2	Saran.....	108