

Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Daftar Istilah.....	xiv
Daftar Singkatan.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	6
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Batasan Penelitian.....	6
I.5 Manfaat Penelitian.....	7
I.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
II.1 Konsep Layanan.....	9
II.1.1 Pengertian Layanan.....	9
II.1.2 Klasifikasi Layanan.....	9
II.1.3 Karakteristik Layanan.....	11
II.2 Definisi Kualitas.....	12
II.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
II.3.1 Kepuasan Pelanggan.....	13
II.3.2 Jenis-Jenis Pelanggan.....	13
II.3.3 Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan.....	14
II.4 Metode Servqual (<i>Service Quality</i>).....	15
II.5 <i>Quality Function Deployment</i>	17
II.5.1 <i>House Of Quality</i>	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
III.1 Model Konseptual.....	19
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	21
III.2.1 Tahap Pendahuluan.....	22
III.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	22
III.2.3 Tahap Analisis dan Pembahasan.....	26
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	27
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	28
IV.1 Definisi Operasional Variabel.....	28

IV.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuesioner	33
IV.2.1 Uji Validitas Kuesioner	33
IV.2.2 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	34
IV.3 Karakteristik Responden.....	35
IV.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan.....	38
IV.5 Penyusunan <i>House of Quality</i> (HoQ)	42
IV.5.1 <i>Voice of Customer</i>	43
IV.5.2 <i>Technical Descriptors</i>	44
IV.5.3 <i>Relationship Between Voice of Customer and Technical Descriptors</i>	45
IV.5.4 <i>Correlation Matrix</i>	50
IV.5.5 <i>Prioritized Voice of Customer</i>	52
IV.5.6 <i>Prioritized Technical Descriptors</i>	57
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	61
V.1 Analisis <i>Voice of Customer</i>	61
V.2 Analisis <i>Technical Descriptors</i>	64
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	72
VI.1 Kesimpulan	72
VI.2 Saran	73
VI.2.1 Saran untuk Asrama Universitas Telkom	73
VI.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	74
Daftar Pustaka	75
Lampiran	77