

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Tugas Akhir	6
I.4 Batasan dan Asumsi Penelitian.....	6
I.5 Manfaat Tugas Akhir	6
I.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
II.1 Penelitian Terdahulu	8
II.2 Pemilihan Teori/Metode	9
II.2.1 Kepuasan Pelanggan	10
II.2.2 Pengertian jasa	12
II.2.3 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	12
III.3 <i>House Of Quality</i>	14
BAB III METODOLOGI PENELTIAN	15
III. 1 Kerangka Pikir Perancangan	15
III.1.1 Kualitas Pelayanan	15
III.1.2 Analisa Dimensi Kualitas.....	16
III.1.3 Pembuatan Kuesioner.....	16
III.2 <i>Gap Score</i>	16

III.2.1	<i>House of Quality</i>	16
III.2.2	Perbaikan Pelayanan	16
III.3	Tahapan Perancangan	17
III.3.1	Tahap Perencanaan	17
III.3.2	Pengumpulan Data	18
III.3.3	Pengolahan Data.....	18
III.4	Analisa dan pembahasan	18
III.4.1	Kebutuhan Data.....	19
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		20
V.1	Pengumpulan Data	20
V.1.1	Data Kuesioner.....	20
IV.1.2	Tekhnik Analisis Data	22
IV.2	Pengolahan Data.....	22
IV.2.1	Penentuan Responden	22
IV.2.2	<i>Service Quality</i>	23
IV.2.4	<i>Importance Performance Analysis</i>	30
IV.2.5	Perancangan <i>House of Quality</i>	31
BAB V ANALISA PEMBAHASAN		37
V.1	Analisis Kebutuhan	37
V.1.2	Identifikasi Atribut Pelayanan.....	37
V.1.3	Skor <i>Servqual</i>	38
V.1.4	Prioritas berdasarkan <i>GAP</i>	39
V.2	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	42
V.3	Analisis <i>House Of Quality</i>	43
V.4	Analisis Usulan Perbaikan.....	45
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		47
VI.1	Kesimpulan.....	49
VI.2	Saran	49