

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Perusahaan .....	1
1.1.2 Visi dan Misi .....	3
1.2 Latar Belakang .....	3
1.3 Perumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Kegunaan Penelitian .....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b>	
2.1 Manajemen Operasi .....	10
2.1.1 Pengertian Manajemen Operasi .....	10
2.1.2 Jasa .....	10
2.1.3 <i>Service Quality</i> (Servqual) .....	12
2.1.4 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	15
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21

2.2.1	Jurnal Nasional .....	22
2.2.2	Jurnal Internasional .....	25
2.3	Kerangka Pemikiran .....	27
2.4	Ruang Lingkup Penelitian .....	29

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian .....	30
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran .....	30
3.2.1	Operasional Variabel .....	30
3.2.2	Skala Pengukuran .....	32
3.3	Tahap Penelitian .....	33
3.4	Populasi dan Sampel .....	34
3.4.1	Populasi .....	34
3.4.2	Sampel .....	34
3.4.3	Teknik Sampling .....	35
3.5	Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.5.1	Jenis Data .....	35
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.6	Uji Validitas dan Reabilitas .....	36
3.6.1	Uji Validitas .....	36
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	41
3.7	Teknik Analisis Data .....	42
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	42
3.7.2	Teknik Analisis QFD .....	44

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	51
4.1.1	Tingkat Kinerja/Persepsi atas Kualitas Pelayanan .....	51
4.1.2	Tingkat Harapan atas Kualitas Pelayanan .....	62
4.2	Penentuan Gap .....	73

4.4 <i>Prioritized Customer Requirement</i> .....	76
4.5 Pembuatan <i>House of Quality</i> .....	77
4.5.1 Matriks Kebutuhan Konsumen.....	77
4.5.2 Membuat Daftar <i>Technical Descriptor (Hows)</i> .....	78
4.5.3 Menghubungkan Hubungan antara Matriks <i>Whats</i> dan Matriks <i>Hows</i> .....	78
4.6 Hasil Pembahasan .....	87
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	90
5.2 Saran .....	91
5.2.1 Bagi Praktisi .....	91
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	93
<b>LAMPIRAN</b> .....	95