

DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR PERSAMAAN	x
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian	7
I.5 Batasan Penelitian	7
I.6 Sistematika Penulisan	7
Bab II Landasan Teori	9
II.1 Studi Pendahuluan	9
II.2 <i>Service quality</i> (Servqual).....	12
II.3 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	13
II.4 Teknik Sampling	22
Bab III Metodologi Penelitian	23
III.1 Model Konseptual	23
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	25
III.2.1 Tahap Pendahuluan	26
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data	26
III.3 Tahap Pengolahan Data	32
III.4 Tahap Analisa dan Rekomendasi Pengembangan Layanan.....	34
III.5 Tahap Rekomendasi	36
III.6 Tahap Kesimpulan dan Saran	36
Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data	37
IV.1 Identifikasi Data Kebutuhan Pelanggan.....	37
IV.1.1 Perancangan Panduan Wawancara.....	37
IV.1.2 Pemilihan Responden.....	37
IV.1.3 Pelaksanaan Wawancara	38

IV.1.4	Pengolahan Hasil Wawancara.....	38
IV.2	<i>Design</i> Kuesioner Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	40
IV.2.1	Operasionalisasi Variabel <i>Servqual</i>	40
IV.2.2	Penentuan Karakteristik Responden Kuesioner.....	42
IV.2.3	Penentuan Jumlah Sampel.....	42
IV.2.4	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	42
IV.3	Penyebaran Kuesioner.....	46
IV.4	Pengolahan Hasil Kuesioner.....	46
IV.4.1	Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Layanan Paket Pos.....	47
IV.4.2	Identifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Kompetitor (TIKI).....	48
IV.4.3	Matriks <i>Klein Grid</i>	50
IV.4.5	Pembuatan <i>Part Deployment</i>	75
Bab V	Analisa dan Rekomendasi.....	84
V.1	Analisis Umum.....	84
V.1.1	Analisa Objek Penelitian.....	84
V.1.2	Analisis Pesaing.....	86
V.2	Analisis Terhadap <i>House of Quality</i> (QFD iterasi 1).....	87
V.2.1	Analisis Matriks Perencanaan (Atribut Kebutuhan).....	87
V.2.2	Analisis GAP.....	88
V.2.3	Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Paket Pos dan TIKI.....	91
V.2.4	Analisis <i>goal</i>	92
V.2.5	Analisis Improvement ratio.....	92
V.2.6	Analisis <i>Sales Point</i>	96
V.2.7	Analisis <i>Raw Weight</i>	98
V.2.8	Analisis Korelasi Teknis.....	101
V.2.9	Analisis Matrik Kekuatan Hubungan antar Atribut Kebutuhan dan Karakteristik Teknis.....	102
V.2.10	Analisis <i>Technical Benchmarking</i>	102
V.2.11	Analisis Nilai Kontribusi Karakteristik Teknis.....	103
V.3	Analisis Terhadap <i>Critical part</i> (QFD Iterasi 2).....	107
V.4	Konsep Pengembangan Layanan Paket Pos.....	113
Bab VI	Kesimpulan dan Saran.....	124
VI.1	Kesimpulan.....	124
VI.2	Saran.....	126
	DAFTAR PUSTAKA.....	127