

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian	6
I.5 Batasan Penelitian.....	6
I.6 Ruang Lingkup Penelitian	7
I.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
II.1 Jasa	9
II.1.1 Pengertian Jasa	9
II.1.2 Karakteristik Jasa.....	9
II.2 Kualitas Pelayanan	11
II.2.1 Pengertian Kualitas.....	11
II.2.2 Definisi Kualitas Pelayanan	11
II.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
II.3 Fasilitas.....	13
II.4 Kepuasan Konsumen	14
II.4.1 Definisi Kepuasan konsumen	14
II.4.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	15

II.4.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	16
II.4.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	17
II.4.5 Dimensi Kepuasan Konsumen	18
II.5 Data.....	19
II.6 <i>Benchmarking</i>	21
II.7 <i>Quality function deployment</i>	22
II.7.1 Definisi <i>Quality function deployment</i>	22
II.7.2 Manfaat <i>Quality function deployment</i>	23
II.7.3 Keunggulan QFD.....	25
II.7.4 Tahapan Metode QFD	26
II.8 Perbandingan Metode QFD dengan Metode Lainnya	30
II.9 Penelitian Terdahulu.....	32
BAB III METODOLOGI.....	34
III.1 Metode Konseptual	34
III.2 Sistematika Penelitian	38
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data	38
III.2.2 Tahap Pengolahan Data.....	43
III.2.3 Tahap Analisis Data	46
III.2.4 Analisis Penyusunan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Konsumen Sooper <i>Barbershop</i>	47
III.2.5 Tahap Hasil Pembahasan	47
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	48
IV.1 Pengumpulan Data	48
IV.1.1 Penyusunan Atribut Kebutuhan	48
IV.2 Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen.....	49
IV.2.1 Perancangan Kuesioner.....	49
IV.2.2 Penentuan Karakteristik Responden Kuesioner.....	51
IV.2.3 Penentuan Sampel.....	51
IV.3 Pretest.....	51
IV.3.2 Penyebaran Kuisioner	57
IV.4 Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Sooper <i>Barbershop</i>	59

IV.5 Perancangan <i>House of Quality</i> (QFD iterasi pertama)	60
IV.5.1 Matriks Klein Grid.....	60
IV.5.2 Matriks Perencanaan.....	61
IV.5.3 Pengembangan Konsep.....	73
IV.6 Perancangan QFD Iterasi II	78
IV.6.1 Identifikasi <i>Critical part</i>	78
IV.6.2 Identifikasi <i>Direction of Goodness</i> dari setiap <i>Critical part</i>	78
IV.6.3 Identifikasi Tingkat Kesulitan <i>Critical part</i>	79
IV.6.4 Perhitungan Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi <i>Critical part</i>	80
IV.6.5 Identifikasi <i>Technical Competitive Benchmarking Critical part</i>	81
IV.6.6 Penentuan Ranking <i>Critical part</i>	82
BAB V ANALISIS	85
V.1 Analisis <i>House of Quality</i> (QFD iterasi pertama)	85
V.1.1 Analisis Atribut Kebutuhan pada Konsumen Sooper <i>Barbershop</i>	85
V.1.2 Analisis Tingkat Kepentingan Atribut Kebutuhan Sooper <i>Barbershop</i>	86
V.1.3 Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Sooper <i>Barbershop</i>	89
V.1.4 Analisis Matriks Perencanaan	92
V.1.5 Analisis Identifikasi Karakteristik Teknis dan <i>Direction of Goodness</i>	99
V.1.6 Analisis Tingkat Kesulitan Setiap Karakteristik Teknis	101
V.1.7 Analisis Nilai Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi	107
V.1.8 Analisis <i>Technical Competitive Benchmarking</i>	108
V.1.9 Analisis Ranking Terhadap Karakteristik Teknis	111
V.2 Analisis <i>Part deployment</i>	112
V.2.1 Analisis Identifikasi <i>Critical part</i>	112
V.2.2 Analisis <i>Direction of Goodness</i> pada <i>Critical part</i>	113
V.2.3 Analisis Tingkat Kesulitan <i>Critical part</i>	115
V.2.4 Analisis Nilai Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi <i>Critical part</i>	120
V.2.5 Analisis Ranking <i>Critical part</i>	121
V.3 Rekomendasi	122
V.4 Rancangan Perbaikan Kualitas.....	127
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	131

VI.1 Kesimpulan	131
VI.II Saran.....	133
DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN A1 PANDUAN WAWANCARA	137
LAMPIRAN A2 HASIL WAWANCARA.....	138
LAMPIRAN UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PRETEST KEPUASAN KONSUMEN	142
LAMPIRAN B1 KUESIONER PENELITIAN	143
LAMPIRAN B2 REKAP DATA KUESIONER	145
LAMPIRAN B3 UJI VALIDITAS DAN REABILITAS	149
LAMPIRAN C1 HOUSE OF QUALITY	153
LAMPIRAN C2 MATRIKS KORELASI	154
LAMPIRAN <i>BENCHMARKING</i> KARAKTERISTIK TEKNIS.....	155
LAMPIRAN BENCHMARKING CRITICAL PART	158