

## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| ABSTRAK .....  | ii  |
| ABSTRACT .....   | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN.....   | iv  |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....                                 | v   |
| KATA PENGANTAR.....  | vi  |
| DAFTAR ISI.....  | vii |
| DAFTAR GAMBAR .....  | ix  |
| DAFTAR TABEL.....  | x   |
| DAFTAR ISTILAH .....   | xi  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....  | xii |
| BAB I .....  | 1   |
| PENDAHULUAN.....   | 1   |
| I.1 Latar Belakang .....   | 1   |
| I.2 Alternatif Solusi .....  | 8   |
| I.3 Rumusan Masalah.....   | 8   |
| I.4 Tujuan Tugas Akhir .....   | 9   |
| I.5 Manfaat Tugas Akhir .....  | 9   |
| I.6 Sistematika Penulisan .....                                      | 10  |
| BAB II.....  | 12  |
| LANDASAN TEORI .....   | 12  |
| II.1 Literatur / teori / konsep umum / model / kerangka standar..... | 12  |
| II.1.1 Kepuasan Konsumen .....                                       | 12  |
| II.1.2 Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ).....            | 13  |
| II.1.3 Model Kano .....  | 16  |
| II.1.4 <i>Konsep Quality Function Deployment (QFD)</i> .....         | 19  |
| II.1.5 <i>House of Quality (HOQ)</i> .....                           | 22  |
| BAB III.....   | 25  |
| METODOLOGI PERANCANGAN .....   | 25  |
| III.1 Sistematika Perancangan.....                                   | 25  |
| III.1.1 Deskripsi Mekanisme Pengumpulan Data .....                   | 25  |
| III.1.2 Penentuan Responden .....                                    | 26  |

|   |    |
|---|----|
| III.1.3 Tahap Perancangan .....   | 27 |
| III.2 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir .....  | 28 |
| BAB IV .....  | 29 |
| PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....  | 29 |
| IV.1 Pengumpulan Data .....   | 29 |
| IV.1.1 Studi Literatur .....  | 29 |
| IV.1.2 Studi Lapangan .....   | 29 |
| IV.2 Pengolahan Data .....  | 31 |
| IV.2.1 Atribut Pelayanan Dimensi SERVQUAL.....  | 31 |
| IV.2.2 Pembuatan Rumah Kualitas (HOQ).....  | 38 |
| BAB V.....  | 54 |
| ANALISIS DAN REKOMENDASI.....   | 54 |
| V.1 Analisis <i>Service Quality</i> (Servqual) .....  | 54 |
| V.2 Analisis Model Kano.....  | 55 |
| V.3 Analisis Rumah Kualitas .....   | 55 |
| V.3.1 Matrik Kebutuhan Konsumen .....   | 55 |
| V.3.2 Matrik Perencanaan.....   | 56 |
| V.3.3 Analisis Deskripsi Teknis yang Diprioritaskan ( <i>Priorized Technical Descriptor</i> ) ..... | 58 |
| BAB VI .....  | 62 |
| KESIMPULAN DAN SARAN.....   | 62 |
| VI.1 Kesimpulan .....   | 62 |
| VI.2 Saran.....   | 63 |
| DAFTAR PUSTAKA .....  | 64 |
| LAMPIRAN .....  | 66 |