

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iii
DECLARATION	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Manfaat Penelitian	14
1.5. Sistematika Penulisan Tesis	14
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1. Penelitian Terdahulu	16
2.2. Tinjauan Teoritis	20
2.2.1. Kualitas Produk	20
2.2.2. Kualitas Layanan	22
2.2.3. Kebutuhan Konsumen (<i>customer requirement</i>)	24
2.2.4. Kepuasan Pelanggan (<i>customer satisfaction</i>)	26
2.2.5. Teori <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	27
2.2.5.1. Matriks House Of Quality (HoQ)	29
2.2.6. Teori <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	38
2.2.6.1. Tahapan-tahapan dalam AHP	38
2.2.6.2. Prinsip Dasar AHP	44

2.3. Tahapan Penelitian dan Kerangka Pemikiran	42
BAB 3 METODE PENELITIAN	44
3.1. Pendekatan Penelitian	44
3.2. Desain Penelitian	44
3.3. Jenis dan Sumber Data	45
3.4. Prosedur Pengumpulan Data	46
3.5. Batasan Penelitian	50
3.6. Teknik Analisis	51
3.7. Prosedur dalam AHP	53
BAB 4 ANALISA DAN PEMBAHASAN	56
4.1. Sejarah CSUL Finance	56
4.2. Perkembangan Lessee (debitur) dan jumlah penyaluran kredit	58
4.3. Analisa Hasil dan Pembahasan Penelitian	60
4.3.1. Karakteristik Responden Kunci	60
4.3.2. Analisis Hasil AHP	60
4.3.3. Analisis Penilaian Lessee (debitur)	63
4.3.4. Data Input	63
4.3.5. Deskriptif kesenjangan antara kenyataan dan harapan	65
atribut kualitas dalam pemilihan finance untuk pengajuan	
kredit	
4.4. Pembuatan Matriks House of Quality (HOQ)	65
4.4.1. Relationship Matriks (Hubungan antara Whats dan Hows)	69
4.4.2. Techical Correlation (Hubungan antara Hows)	71
4.4.3. Customer Satisfaction Performance	75
4.4.4. Competitive Satisfaction Performance	76
4.4.5. Analisa GAP CSUL Finance, TIFA dan BUANA	77
4.4.6. Tujuan Akhir (Goal)	81
4.4.7. Rasio Perbaikan (Improvement Rasio)	81
4.4.8. Titik Penjualan (Sales Point)	82
4.4.9. Bobot Tertimbang (Row Height)	83
4.4.10. Bobot Tertimbang Normal (Normalized Raw Height)	84

4.5. Matriks Teknis (Technical Matrix)	85
4.5.1. Kontribusi (Contribution).....	85
4.5.2. Kontribusi Normal (Normalized Contribution).....	86
4.5.3. Prioritas	87
4.5.4. Kinerja Sendiri (own preference).....	88
4.5.5. Perbandingan Kompetitif (Competitive Benchmarking)	88
4.5.6. Target	90
BAB 5 PENUTUP	98
5.1. Kesimpulan	98
5.2. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Perusahaan Pembiayaan Tahun 2012 – Agustus 2018.....	2
Tabel 1.2. Jumlah Total Pembiayaan CSUL Finance, TIFA, BUANA.....	7
Tabel 4.1. Jumlah Lessee (debitur) dan Jumlah Penyaluran Kredit CSUL Finance.....	59
Tabel 4.2. Tabel AHP.....	62
Tabel 4.3. Kesenjangan Atribut Kualitas Pemilihan Finance untuk pengajuan Kredit.....	65
Tabel 4.4. Customer needs.....	66
Tabel 4.5. Simbol dalam Hubungan Matriks.....	70
Tabel 4.6. Derajat Hubungan Teknis.....	71
Tabel 4.7. Customer Satisfaction Performance CSUL Finance.....	75
Tabel 4.8. Customer Satisfaction Performance Tifa.....	76
Tabel 4.9. Customer Satisfaction Performance Buana.....	76
Tabel 4.10. GAP antara CSUL Finance, TIFA, BUANA.....	77
Tabel 4.11. Goal (tujuan akhir) yang ingin dicapai CSUL Finance (kualitas produk).....	81
Tabel 4.12. Rasio Perbaikan Kualitas Pemilihan Finance untuk pengajuan kredit CSUL Finance.....	82
Tabel 4.13. Titik Penjualan Kualitas Pemilihan Finance untuk pengajuan kredit CSUL Finance.....	83
Tabel 4.14. Raw Weight Kualitas Pemilihan Finance untuk pengajuan kredit CSUL Finance.....	84
Tabel 4.15. Normalized Raw Kualitas Pemilihan Finance untuk pengajuan kredit CSUL Finance.....	85
Tabel 4.16. Contribution Kualitas Pemilihan Finance untuk pengajuan kredit CSUL Finance.....	86
Tabel 4.17. Normalized Contribution Kualitas Pemilihan Finance untuk pengajuan kredit CSUL Finance.....	87
Tabel 4.18. Prioritas Kualitas Pemilihan Finance untuk pengajuan kredit CSUL Finance.....	87
Tabel 4.19. Own Performance Kualitas Pemilihan Finance untuk pengajuan	

kredit CSUL Finance	88
Tabel 4.20. Competitive Benchmarking TIFA Finance.....	89
Tabel 4.21. Competitive Benchmarking BUANA Finance	89
Tabel 4.22. Nilai Target	90
Tabel 4.23. Own Performance, Competitive Benchmarking Kualitas pemilihan perusahaan pembiayaan untuk pengajuan kredit	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Jumlah Penyaluran Kredit Perusahaan Pembiayaan di Jawa Timur, Bali, NTT, NTB selama 2013-2017	3
Gambar 1.2. Jenis Pembiayaan yang diberikan oleh CSUL Finance cabang Surabaya.....	4
Gambar 1.3. Data Pertumbuhan Pendapatan CSUL Finance cabang Surabaya	6
Gambar 2.1. Matrix House of Quality (HoQ).....	30
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran	44
Gambar 4.1. Relationship Matrix Kualitas Pemilihan Finance	70
Gambar 4.2. Technical Correlation Kualitas Produk dengan Numerik	72
Gambar 4.3. Matriks House of Quality (HoQ) dari Kualitas Pemilihan Finance untuk Pengajuan Kredit Investasi CSUL Finance	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	103
Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas tingkat harapan dan kenyataan CSUL Finance	108
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas tingkat harapan dan kenyataan TIFA Finance	109
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas tingkat harapan dan kenyataan BUANA Finance	110
Lampiran 5 Technical Response Kualitas Pemilihan Finance untuk Pengajuan kredit (dengan Numerik)	111
Lampiran 6 Atribut Proses Layanan CSUL Fin. (Tingkat Harapan)	112
Lampiran 7 Atribut Proses Layanan CSUL Fin. (Tingkat Kenyataan).....	116
Lampiran 8 Atribut Proses TIFA (Tingkat Harapan).....	120
Lampiran 9 Atribut Proses Layanan TIFA (Tingkat Kenyataan)	124
Lampiran 10 Atribut Proses BUANA (Tingkat Harapan)	128
Lampiran 11 Atribut Proses Layanan BUANA (Tingkat Kenyataan).....	132