

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Jasa/Service	8
2.1.1.1. Karakteristik Jasa.....	8
2.1.1.2. Jenis-Jenis Jasa.....	10
2.1.2. Kualitas Pelayanan Jasa	11
2.1.2.1. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	11
2.1.3. Pelanggan.....	15
2.1.3.1. Ekspaktasi Pelanggan.....	16
2.1.3.2. Persepsi Pelanggan	20
2.1.3.3. Kepuasan Pelanggan	20
2.1.4. <i>Customer Service/Layanan Pelanggan</i>	22

2.1.4.1.	Peran Customer Service.....	23
2.1.5.	SERVQUAL.....	24
2.1.6.	Importance Performance Analysis (IPA)	31
2.1.7.	Quality Function Deployment (QFD)	34
2.1.7.1.	Manfaat Quality Function Deployment (QFD)	34
2.1.8.	House of Quality (HOQ)	36
2.2.	Penelitian Sebelumnya.....	38
2.3.	Kerangka Berpikir	40
BAB III METODE PENELITIAN		41
3.1.	Pendekatan Penelitian	41
3.2.	Identifikasi Variabel.....	41
3.3.	Definisi Operasional Variabel.....	42
3.4.	Batasan Penelitian	44
3.5.	Jenis dan Sumber data.....	45
3.6.	Prosedur Penentuan Sampel dan Populasi.....	45
3.7.	Prosedur Pengumpulan Data.....	47
3.8.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	49
3.8.1.	Uji Validitas	49
3.8.2.	Uji Reliabilitas	49
3.9.	Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		53
4.1.	Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	53
4.1.1.	Plasa TELKOM	53
4.1.2.	Visi dan Misi TELKOM Indonesia.....	56
4.1.3.	Stuktur Organisasi Plasa TELKOM.....	56
4.1.4.	Plasa TELKOM Cabang Dinoyo Surabaya.....	57
4.2.	Gambaran Umum Responden	58
4.2.1.	Jumlah Berkunjung Responden	58
4.2.2.	Jenis Layanan Responden.....	59
4.2.3.	Kepentingan Berkunjung Responden.....	60

4.3.	Deskripsi Hasil Penelitian	60
4.4.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	61
4.4.1.	Hasil Uji Validitas	61
4.4.2.	Hasil Uji Reliabilitas	64
4.5.	Pembahasan Hasil Penelitian	65
4.5.1.	Analisis <i>Gap</i> (Servqual)	65
4.5.1.1.	Perhitungan Nilai Kenyataan Pelayanan	65
4.5.1.2.	Perhitungan Nilai Harapan Pelayanan	68
4.5.1.3.	Perhitungan Nilai <i>Gap</i> Kualitas Pelayanan	71
4.5.2.	Importance Performance Analysis (IPA)	74
4.5.3.	House of Quality	76
4.5.3.1.	Matriks Hubungan (<i>Relationship Matrix</i>)	76
4.5.3.1.1.	Customers Needs (WHATs)	76
4.5.3.1.2.	Technical Requirement (HOWs)	77
4.5.3.1.3.	Hubungan WHATs dan HOWs (<i>Relationship Matrix</i>)	79
4.5.3.1.4.	Hubungan antar HOWs (<i>Technical Correlation</i>)	80
4.5.3.2.	Matriks Perencanaan (<i>Planning Matrix</i>)	81
4.5.3.2.1.	Customer Satisfaction Performance	81
4.5.3.2.2.	Competitive Satisfaction Performance	82
4.5.3.2.3.	Goal	83
4.5.3.2.4.	Improvement Ratio	84
4.5.3.2.5.	Sales Point	85
4.5.3.2.6.	Raw Weight dan Normalized Raw Weight	86
4.5.3.3.	Matriks Teknis (<i>Technical Matrix</i>)	87
4.5.3.3.1.	Contribution dan Normalized Contribution	87
4.5.3.3.2.	Own Performance	88
4.5.3.3.3.	Competitive Performance	89
4.5.3.3.4.	Target	90
4.5.3.4.	Rumah Kualitas (<i>House of Quality</i>)	91
4.5.4.	Pembahasan Hasil Penelitian	93

4.5.4.1.	Customers Needs	93
4.5.4.2.	Matriks Hubungan WHATs and HOWs (<i>Relationship Matrix</i>).....	93
4.5.4.3.	Matriks Hubungan antar HOWs (<i>Technical Correlation Matrix</i>) .	94
4.5.4.4.	Matriks Perencanaan (<i>Planning Matrix</i>)	94
4.5.4.5.	Matriks Teknis (<i>Technical Matrix</i>)	95
4.5.4.6.	Rancangan Perbaikan	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		99
5.1.	Kesimpulan.....	99
5.2.	Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL
- Tabel 4.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung
- Tabel 4.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Layanan
- Tabel 4.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Kepentingan Berkunjung
- Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kenyataan dan Harapan Kualitas Pelayanan Plasa
TELKOM Cabang Dinoyo Surabaya
- Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kenyataan dan Harapan Kualitas Pelayanan
Plasa TELKOM Cabang Dinoyo Surabaya
- Tabel 4.6 Perhitungan Rata-Rata Nilai Kenyataan Kualitas Pelayanan Plasa
TELKOM Cabang Dinoyo Surabaya (atribut)
- Tabel 4.7 Perhitungan Rata-Rata Nilai Kenyataan Kualitas Pelayanan Plasa
TELKOM Cabang Dinoyo Surabaya (dimensi)
- Tabel 4.8 Perhitungan Rata-Rata Nilai Harapan Kualitas Pelayanan Plasa
TELKOM Cabang Dinoyo Surabaya (atribut)
- Tabel 4.9 Perhitungan Rata-Rata Nilai Harapan Kualitas Pelayanan Plasa
TELKOM Cabang Dinoyo Surabaya (dimensi)
- Tabel 4.10 Perhitungan Nilai Gap Atribut Kualitas Pelayanan Plasa TELKOM
Cabang Dinoyo Surabaya
- Tabel 4.11 *Customers Needs* Plasa TELKOM Cabang Dinoyo Surabaya
- Tabel 4.12 Respon Teknis oleh Pihak Plasa TELKOM
- Tabel 4.13 Simbol *Relationship Matrix*
- Tabel 4.14 Matrix Hubungan WHATs dan HOWs

Tabel 4.15 Derajat Pengaruh Teknis

Tabel 4.16 Matrix Hubungan antar HOWs

Tabel 4.17 *Customer Satisfaction Performance*

Tabel 4.18 *Competitive Satisfaction Performance*

Tabel 4.19 *Goal*

Tabel 4.20 *Improvement Ratio*

Tabel 4.21 *Sales Point*

Tabel 4.22 Raw Weight dan Normalized Raw Weight Plasa TELKOM Dinoyo

Tabel 4.23 *Contribution* dan *Normalized Contribution* Respon Teknis Plasa
TELKOM Dinoyo

Tabel 4.24 *Own Performance*

Tabel 4.25 *Competitive Performance*

Tabel 4.26 Nilai Target Plasa TELKOM Dinoyo

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual Ekspektasi Pelanggan Terhadap Jasa

Gambar 2.2 Model Konseptual Pelayanan

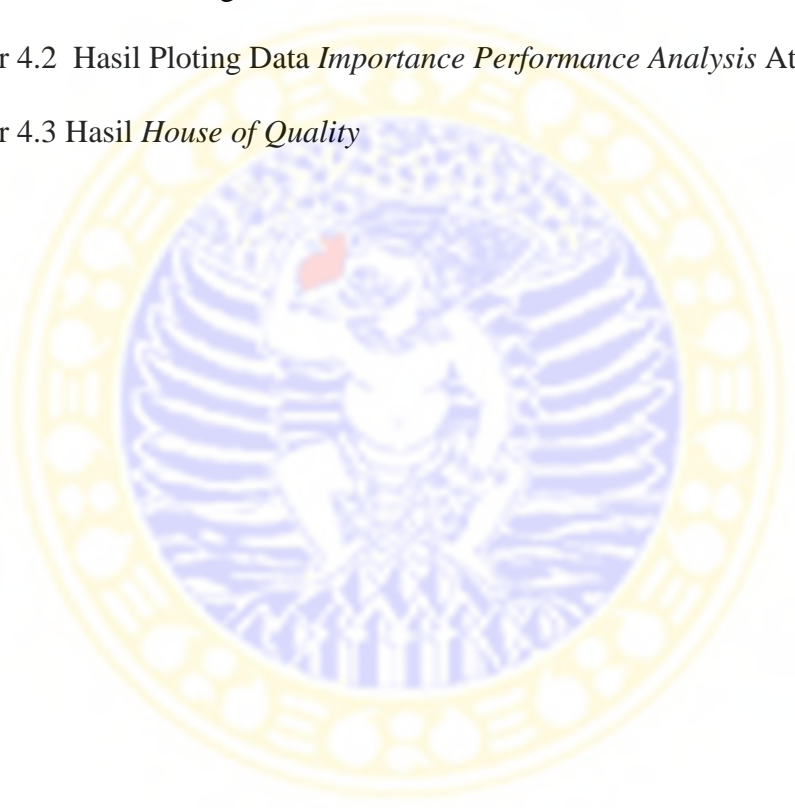
Gambar 2.3 Grafik *Importance Performance Analysis*

Gambar 2.4 *The House of Quality*

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Plasa TELKOM

Gambar 4.2 Hasil Plotting Data *Importance Performance Analysis* Atribut

Gambar 4.3 Hasil *House of Quality*



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Hasil Rekap Data Kuesioner
3. Uji Validitas dan Reliabilitas

