

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAKSI.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

### BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8

### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan teori.....	10
2.1.1 Total Quality Management.....	10
2.1.2 Kualitas.....	11
2.1.3 Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ).....	13
2.1.3.1 Definisi kualitas layanan.....	13

2.1.3.2	Gap kualitas.....	15
2.1.3.3	Persepsi Kualitas Layanan .....	17
2.1.4	Faktor-faktor Penyebab Kualitas Layanan yang Buruk.....	17
2.1.5	<i>Quality Function Deployment</i> .....	19
2.1.5.1	Definisi <i>Quality Function Deployment</i> .....	19
2.1.5.2	Manfaat dan Kelemahan <i>QFD</i> .....	21
2.1.5.3	Tahap-Tahap Implementasi <i>QFD</i> .....	23
2.1.5.4	<i>House of Quality</i> .....	24
2.1.6	Cetak Biru Jasa ( <i>Service Blueprint</i> ).....	27
2.1.6.1	Definisi Cetak Biru Jasa.....	27
2.1.6.2	Manfaat Cetak Biru Jasa.....	28
2.1.6.3	Komponen-Komponen <i>Service Blueprint</i> .....	30
2.1.6.4	Membangun <i>Service Blueprint</i> .....	32
2.2	Penelitian Sebelumnya.....	33
2.3	<i>Research Question</i> .....	35
2.4	Kerangka Berfikir.....	35

### BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Pendekatan Penelitian.....	36
3.2	Ruang Lingkup Penelitian.....	36
3.3	Unit Analisis.....	37
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	40
3.5	Prosedur Pengumpulan Data.....	41
3.6	Prosedur Penentuan Sampel.....	42

3.7 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	44
3.7.1 Validitas Alat Ukur.....	44
3.7.2 Reliabilitas Alat Ukur.....	44
3.8 Teknik Analisis.....	45
3.9 Tahapan Penelitian.....	48
<b>BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	49
4.1.1 Visi, Misi, Nilai.....	52
4.1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	52
4.1.1.2 <i>Moment of Truth</i> .....	53
4.1.1.3 Proses Pembuatan Batik.....	55
4.1.2 Gambaran <i>Service Blueprint</i> .....	58
4.1.2.1 <i>Service Blueprint</i> .....	58
4.1.2.2 <i>Service Blueprint</i> di Rumah Batik Danarhadi.....	59
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	68
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Belanja.....	68
4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	69
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	80
4.3.1 Uji Validitas.....	80
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	82
4.4 Hasil Pengolahan Data.....	83
4.4.1 Matriks Hubungan ( <i>Relationship Matrix</i> ).....	83
4.4.1.1 <i>Customer Needs</i> .....	83

4.4.1.2	<i>Technical requirements</i> .....	83
4.4.1.3	Hubungan WHATs dan HOWs.....	84
4.4.1.4	Hubungan antar HOWs.....	85
4.4.2	Matriks Perencanaan ( <i>Planning Matrix</i> ).....	86
4.4.2.1	<i>Importance to Customer</i> .....	86
4.4.2.2	<i>Customer Satisfaction Performance</i> .....	88
4.4.2.3	<i>Goal</i> .....	89
4.4.2.4	<i>Improvement Ratio</i> .....	90
4.4.2.5	<i>Sales Point</i> .....	91
4.4.2.6	<i>Raw Weight dan Normalized Raw Weight</i> .....	93
4.4.3	Matriks Teknis.....	97
4.4.3.1	<i>Contribution dan Normalized Contribution</i> .....	97
4.4.3.2	<i>Own Performance</i> .....	98
4.4.3.3	<i>Competitive Benchmarking</i> .....	99
4.4.3.4	Target.....	100
4.4.3.5	<i>House of Quality</i> .....	101
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	104
4.5.1	Identifikasi Responden.....	104
4.5.2	Matriks Hubungan.....	104
4.5.3	Matriks Perencanaan.....	105
4.5.4	Matriks Tehnik.....	111
4.5.5	Rancangan Perbaikan.....	112

## BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	117
5.2 Saran.....	119

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Simbol Relationship Matrix.....	26
Tabel 2.2	Derajat Pengaruh Teknis.....	27
Tabel 2.3	Komponen Service Blueprint oleh Bitner .....	31
Tabel 4.1	Intensitas Belanja.....	68
Tabel 4.2	Kategori Penelitian.....	69
Tabel 4.3	Deskripsi Tanggapan Responden atas Harapan.....	71
Tabel 4.4	Deskripsi Tanggapan Responden atas Kenyataan.....	73
Tabel 4.5	Tingkat Kepentingan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa.....	74
Tabel 4.6	Performa Kepuasan Konsumen yang Dirasakan.....	77
Tabel 4.7	Analisis GAP.....	79
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kenyataan dan Harapan.....	81
Tabel 4.9	Hassil Uji reliabilitas Kenyataan dan Harapan.....	82
Tabel 4.10	Technical Response.....	84
Tabel 4.11	Matrix Hubungan WHATs dan HOWs.....	85
Tabel 4.12	Matrix Hubungan antar HOWs.....	86
Tabel 4.13	Urutan Prioritas Atribut Kualitas Layanan.....	87
Tabel 4.14	Kesenjangan Atribut Kualitas Layanan.....	89
Tabel 4.15	<i>Goal</i> .....	90
Tabel 4.16	<i>Improvement ratio</i> .....	92
Tabel 4.17	<i>Sales Pointi</i> .....	93
Tabel 4.18	<i>Raw weight</i> dan <i>Normalizd Raw Weight</i> .....	96
Tabel 4.19	<i>Contribution</i> dan <i>Normalized Contribution</i> .....	98

Tabel 4.20	<i>Own Performance</i> .....	99
Tabel 4.21	<i>Competitive Benchmarking</i> .....	100
Tabel 4.22	Nilai Target.....	102
Tabel 4.23	<i>Standart Operational Procedure</i> .....	116



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Mentah Kuesioner Kualitas Layanan Jasa Berdasarkan Tingkat Kenyataan Pada Rumah Batik Danarhadi
- Lampiran3 Data Mentah Kuesioner Kualitas Layanan Jasa Berdasarkan Tingkat Harapan Pada Rumah Batik Danarhadi
- Lampiran 4 Data Mentah Kuesioner Kualitas Layanan Jasa Berdasarkan Tingkat Kenyataan Pada Mirota Batik
- Lampiran 5 Data Mentah Kuesioner Kualitas Layanan Jasa Berdasarkan Tingkat Harapan Pada Mirota Batik
- Lampiran 6 Hasil Perhitungan Kesenjangan Atribut Kualitas Jasa Mirota Batik
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kenyataan Pada Rumah Batik Danarhadi
- Lampiran 8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Tingkat Harapan Pada Rumah Batik Danarhadi
- Lampirann9 Hasil Wawancara Antara Pihak Peneliti Dengan Narasumber
- Lampiran10 Varian Produk Rumah Batik Danarhadi
- Lampiran 11 Dokumentasi