

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan Laporan	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Jasa	7
2.1.1.1 Karakteristik Jasa	8
2.1.1.2 Klasifikasi Jasa	9
2.1.2 Pengertian Kualitas	12
2.1.3 Pengertian Kualitas Jasa	13
2.1.3.1 Dimensi Kualitas Jasa	17
2.1.4 Pengertian Kepuasan Pelayanan	19
2.1.5 Pengertian <i>Service Quality</i>	20
2.1.6 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	23
2.1.6.1 Pengertian QFD	23
2.1.6.2 Manfaat QFD	25
2.1.7 <i>Matriks House Quality (HoQ)</i>	25
2.2 Pengintegrasian Model <i>Servqual</i> ke Model <i>Quality Function – Deployment</i>	31
2.3 Penelitian Sebelumnya	32
2.4 Kerangka Berpikir	34

BAB 3 METODE PENELITIAN	35
3.1 Pendekatan Penelitian	35
3.2 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	35
3.3 Identifikasi Variabel	36
3.4 Jenis dan Sumber Data	36
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	37
3.6 Validitas dan Realibilitas Alat Ukur	40
3.6.1 Validitas	40
3.6.2 Reliabilitas	40
3.7 Teknik Analisis	41
3.8 Tahapan Analisis	42
 BAB 4 PEMBAHASAN	 45
4.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian	45
4.1.1 Alia Graha Transindo	45
4.1.2 Visi dan Misi	45
4.1.3 Struktur Organisasi Alia Graha Transindo	46
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	47
4.3 Data Identifikasi Responden	48
4.3.1 Jenis Kelamin	48
4.3.2 Usia	49
4.3.3 Pekerjaan	50
4.4 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	50
4.4.1 Uji Validitas	50
4.4.2 Uji Realibilitas	52
4.5 Hasil Pengolahan Data	53
4.5.1 Deskripsi Kesenjangan (Gap) Antara Kenyataan dan Harapan Pada <i>Tour & Travel</i> Alia Graha Transindo	53
4.5.2 Pembuatan <i>House of Quality</i>	54
4.5.2.1 <i>Customer Needs</i> (WHATs)	54
4.5.2.2 <i>Technical Requirement</i> (HOWs)	56
4.5.2.3 Hubungan Antara WHATs dan HOWs (<i>Relationship-Matrix</i>)	58
4.5.2.4 Hubungan Antara HOWs (<i>Technical Correlation</i>)	64
4.5.2.5 Matriks Perencanaan (<i>Planning Matrix</i>)..	66
4.5.2.6 Matriks Teknis (<i>Technical Matrix</i>)	73
4.6 Hasil dan Pembahasan	77
4.6.1 Identifikasi Responden	77
4.6.2 Analisa Matriks Kebutuhan Pelanggan	77

4.6.3	Analisa Matriks Respon Teknis	79
4.6.4	Analisa Matriks Hubungan Antar -- Respon Teknis	81
4.6.5	Rancangan Perbaikan	81
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		85
5.1	Simpulan	85
5.2	Saran	87

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas dan Harapan Kualitas Layanan pada <i>Tour & Travel</i> Alia Graha Transindo	51
Tabel 4.5	Hasil Uji Realibilitas Kenyataan dan Harapan Kualitas Layanan pada <i>Tour & Travel</i> Alia Graha Transindo	52
Tabel 4.6	Kesenjangan Atribut Kualitas Layanan pada <i>Tour & Travel</i> Alia Graha Transindo	53
Tabel 4.7	<i>Customer Needs Tour & Travel</i> Alia Graha Transindo ..	55
Tabel 4.8	Respon Berdasarkan Kebutuhan Konsumen pada <i>Tour & Travel</i> Alia Graha Transindo	56
Tabel 4.9	Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Layanan pada <i>Tour & Travel</i> Alia Graha Transindo	67
Tabel 4.10	Kesenjangan Atribut Kualitas Layanan pada <i>Tour & Travel</i> Alia Graha Transindo	70
Tabel 4.11	<i>Goal</i> yang Ingin Dicapai oleh <i>Tour & Travel</i> Alia Graha Transindo	71
Tabel 4.12	<i>Improvement Ratio</i> Kualitas Layanan <i>Tour & Travel</i> Alia Graha Transindo	72
Tabel 4.13	<i>Absolute Importance</i> <i>Tour & Travel</i> Alia Graha Transindo	73
Tabel 4.14	<i>Relative Importance</i> <i>Tour & Travel</i> Alia Graha Transindo	75
Tabel 4.15	Prioritas <i>Tour & Travel</i> Alia Graha Transindo	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>The House of Quality</i>	28
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Alia Graha Transindo	47
Gambar 4.2	<i>Relationship Matrix</i>	59
Gambar 4.3	<i>Relationship Matrix</i> dan Nilai Numerik	63
Gambar 4.4	<i>Technical Correlation</i>	65
Gambar 4.5	<i>House of Quality</i>	84

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. KUISSIONER PENELITIAN
- Lampiran 2. TABULASI DATA
- Lampiran 3. HASIL SPSS UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS
- Lampiran 4. TRANSKIP WAWANCARA
- Lampiran 5. LEMBAR PENGISIAN KEBUTUHAN PELANGGAN DAN RESPON TEKNIS
- Lampiran 6. LEMBAR PENGISIAN HUBUNGAN RESPON TEKNIS
- Lampiran 7. SURAT KETERANGAN PENELITIAN DI ALIA GRAHA TRANSINDO