

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian.....	8
1.5 Lokasi Penelitian.....	9
1.6 Jadwal Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	10
2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
2.1.1 <i>Quality Function Deployment</i> .....	10
2.1.2 Tahapan QFD.....	15
2.1.3 Kualitas Jasa.....	16
2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa.....	19
2.1.5 Hubungan Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Jasa.....	20
2.1.6 Daya Saing.....	22
2.1.7 Dimensi Daya Saing.....	24
2.1.8 Hasil Penelitian Terdahulu.....	26

2.2 Kerangka Pemikiran.....	29
2.3 Hipotesis .....	31
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	32
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	39
3.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	33
3.1.3 Kegiatan Usaha.....	34
3.2 Metode Penelitian.....	35
3.2.1 Operasional Variabel.....	35
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3 Model/Paradigma Penelitian.....	39
3.3.1 Analisis Terhadap Kuesioner.....	40
3.3.2 Analisis Terhadap Wawancara.....	41
3.3.3 Rancangan Analisis Data.....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1 Analisis Deskriptif Responden.....	43
4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	44
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	45
4.5 Analisis tabel <i>House Of Quality</i> .....	46
4.5.1 Analisis <i>Customer Reqrutment</i> .....	47
4.5.2 Analisis <i>Functional Reqrutment</i> .....	49
4.6 Analisis Kuisisioner Terhadap Quality Function Deployment.....	51
4.7 Analisis Kuisisioner Terhadap Kualitas Jasa.....	54

4.8 Analisis Kuisinoner Terhadap Daya Saing.....	56
4.9 Analisis Kuisinoner Alternatif Customer Requirment.....	59
4.10 Pembahasan hasil wawancara.....	61
4.10.1 Quality Function Deployment.....	61
4.10.2 Kualitas Jasa.....	64
4.10.3 Daya Saing.....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>71</b>
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	71