

16. Teman-teman alumni SMAN 4 Denpasar yang tidak bisa disebutkan satu per satu namanya disini, terima kasih atas saran dan perhatiannya.

Untuk kesempurnaan penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Amin.*

Bandung, Oktober 2011

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
i	
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	
ii	
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	
vi	
ABSTRAKSI	
iii	
ABSTRACT	
iv	
UCAPAN TERIMA KASIH	
vii	
DAFTAR ISI	
ix	
DAFTAR LAMPIRAN	
xiii	

DAFTAR GAMBAR	
xiv	
DAFTAR TABEL	
xvi	
DAFTAR PERSAMAAN/RUMUS	
xviii	
DAFTAR SINGKATAN	
xix	
DAFTAR ISTILAH	
xx	
BAB I : PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang	
1	
I.2 Perumusan Masalah	
5	
I.3 Tujuan Penelitian	
5	
I.4 Manfaat Penelitian	
5	
I.5 Batasan Masalah	
6	
I.6 Sistematika Penulisan.....	
6	
BAB II : LANDASAN TEORI	
II.1 Jasa dan Strategi Jasa	
8	
II.2 <i>Service Cycle</i>	
8	

II.3 Kualitas Jasa	9
II.3.1 Definisi Kualitas Jasa	9
II.3.2 Dimensi Kualitas Jasa	10
II.3.3 Persepsi Terhadap Kualitas Layanan	11
II.3.4 Harapan Konsumen	11
II.3.5 Kepuasan Konsumen	11
II.4 <i>Servqual</i>	13
II.4.1 Penyebab Kegagalan Penyampaian Jasa	15
II.5 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	16
II.5.1 Konsep dan Manfaat QFD	17
II.5.2 Komponen-komponen Dasar <i>House of Quality</i>	18
II.5.2.1 <i>Voice of Customer</i>	18
II.5.2.2 Tingkat Kepentingan Konsumen	18
II.5.2.3 Tingkat Kepuasan Konsumen	19
II.5.2.4 <i>Customer Competitive Evaluation</i>	19

II.5.2.5 <i>Technical Requirement</i>	19
II.5.2.6 <i>Relationship</i>	20
II.5.2.7 <i>Technical Correlation Co – Relationship</i>	20
II.5.2.8 <i>Improvement Ratio</i>	20
II.5.2.9 <i>Operation Goal/Target</i>	20
II.5.3 <i>Langkah-langkah Pembuatan House of Quality</i>	22
II.6 <i>Weight Average Performance (WAP)</i>	26
II.7 <i>Model Kano</i>	26
II.7.1 <i>Konsep Model Kano</i>	26
II.7.2 <i>Pengklasifikasian Atribut Berdasarkan Model Kano</i>	30
II.8 <i>Framework for the integration of Kano’s model and SERVQUAL into QFD ...</i>		33
II.9 <i>Teknik Sampling</i>	34
II.9.1 <i>Ukuran Sampling</i>	34
II.9.2 <i>Metode Sampling</i>	35
II.10 <i>Studi Literatur</i>		35

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

III.1 Model Konseptual	39
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	41
III.2.1 Tahap awal	42
III.2.1.1 Studi Pustaka dan Studi Lapangan	42
III.2.1.2 Perumusan Masalah	43
III.2.1.3 Tujuan Penelitian	43
III.2.1.4 Survei Awal	43
III.2.1.5 Pembuatan <i>Service Cycle</i>	43
III.2.1.6 Perancangan Elemen-Elemen Dimensi <i>Servqual</i>	43
III.2.1.7 Validasi oleh Manajemen	44
III.2.2 Tahap <i>Servqual</i> dan Kano	45
III.2.2.1 Perancangan Kuesioner	45
III.2.2.2 Penetapan Populasi dan Teknik Pengambilan Data	46
III.2.2.3 Pengumpulan Data <i>Gap</i>	46
III.2.2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	46

III.2.2.5 Cara Pengolahan Dimensi <i>Servqual</i>	47
III.2.2.6 Cara Pengolahan Model Kano	47
III.2.3 Tahap QFD	48
III.2.3.1 Perancangan <i>Voice of Customer</i>	48
III.2.3.2 Submatriks Perencanaan	48
III.2.3.3 Submatriks Karakteristik Teknis	49
III.2.3.4 Submatriks <i>Relationship</i>	49
III.2.3.5 Submatriks Korelasi Teknis.....	50
III.2.3.6 Penyusunan Submatriks Teknis	50
III.2.4 Tahap Akhir	51
III.2.4.1 Analisis Data dan Prioritas Perbaikan Layanan	51
III.2.4.2 Kesimpulan dan Saran	51

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

IV.1 <i>Service Cycle</i> Maskapai Penerbangan Batavia Air	52
IV.2 Perancangan Elemen-elemen Dimensi <i>Servqual</i>	58

V.1	Analisis Pengolahan Data <i>Servqual</i>	88
V.2	Analisis Pengolahan Data Model Kano	92
V.3	Analisis Pengolahan Data QFD Integrasi	95
V.3.1	Analisis <i>True Customer Needs</i>	95
V.3.2	Analisis <i>Adjusted Importance</i>	97
V.3.3	Analisis Matriks <i>Relationship</i>	97
V.3.4	Analisis Prioritas Perbaikan Berdasarkan <i>True Customer Needs</i>	98
V.3.5	Analisis Prioritas Perbaikan Berdasarkan Karakteristik Teknis	103
V.3.6	Rekomendasi	121

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

VI.1	Kesimpulan	125
VI.2	Saran	125

DAFTAR PUSTAKA	127
-----------------------------	-----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A :

A-1 : Panduan Wawancara Pendahuluan

A-2 : Rangkuman Hasil Wawancara

LAMPIRAN B :

B-1 : Kuesioner Penelitian Batavia Air

B-2 : Uji Validitas dan Realibilitas Tingkat Kepentingan

B-3 : Uji Validitas dan Realibilitas Tingkat Kepuasan

B-4 : Uji Validitas dan Realibilitas Pernyataan Fungsional Kano

B-5 : Uji Validitas dan Realibilitas Pernyataan Disfungsional Kano

LAMPIRAN C :

C-1 : Bagan *House of Quality* (HOQ)

DAFTAR GAMBAR