

DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR PERSAMAAN	x
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian	7
I.5 Batasan Penelitian	7
I.6 Sistematika Penulisan	7
Bab II Landasan Teori	9
II.1 Studi Pendahuluan	9
II.2 <i>Service quality</i> (Servqual).....	12
II.3 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	13
II.4 Teknik Sampling	22
Bab III Metodologi Penelitian	23
III.1 Model Konseptual	23
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	25
III.2.1 Tahap Pendahuluan	26
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data	26
III.3 Tahap Pengolahan Data	32
III.4 Tahap Analisa dan Rekomendasi Pengembangan Layanan.....	34
III.5 Tahap Rekomendasi	36
III.6 Tahap Kesimpulan dan Saran	36
Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data	37
IV.1 Identifikasi Data Kebutuhan Pelanggan.....	37
IV.1.1 Perancangan Panduan Wawancara.....	37
IV.1.2 Pemilihan Responden.....	37
IV.1.3 Pelaksanaan Wawancara	38

IV.1.4	Pengolahan Hasil Wawancara.....	38
IV.2	<i>Design</i> Kuesioner Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	40
IV.2.1	Operasionalisasi Variabel <i>Servqual</i>	40
IV.2.2	Penentuan Karakteristik Responden Kuesioner.....	42
IV.2.3	Penentuan Jumlah Sampel	42
IV.2.4	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	42
IV.3	Penyebaran Kuesioner	46
IV.4	Pengolahan Hasil Kuesioner	46
IV.4.1	Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Layanan Paket Pos	47
IV.4.2	Identifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Kompetitor (TIKI)	48
IV.4.3	Matriks <i>Klein Grid</i>	50
IV.4.5	Pembuatan <i>Part Deployment</i>	75
Bab V	Analisa dan Rekomendasi	84
V.1	Analisis Umum	84
V.1.1	Analisa Objek Penelitian.....	84
V.1.2	Analisis Pesaing	86
V.2	Analisis Terhadap <i>House of Quality</i> (QFD iterasi 1).....	87
V.2.1	Analisis Matriks Perencanaan (Atribut Kebutuhan)	87
V.2.2	Analisis GAP	88
V.2.3	Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Paket Pos dan TIKI	91
V.2.4	Analisis <i>goal</i>	92
V.2.5	Analisis Improvement ratio.....	92
V.2.6	Analisis <i>Sales Point</i>	96
V.2.7	Analisis <i>Raw Weight</i>	98
V.2.8	Analisis Korelasi Teknis	101
V.2.9	Analisis Matrik Kekuatan Hubungan antar Atribut Kebutuhan dan Karakteristik Teknis	102
V.2.10	Analisis <i>Technical Benchmarking</i>	102
V.2.11	Analisis Nilai Kontribusi Karakteristik Teknis.....	103
V.3	Analisis Terhadap <i>Critical part</i> (QFD Iterasi 2).....	107
V.4	Konsep Pengembangan Layanan Paket Pos	113
Bab VI	Kesimpulan dan Saran	124
VI.1	Kesimpulan	124
VI.2	Saran	126
	DAFTAR PUSTAKA.....	127