

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR ISTILAH	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Alternatif Solusi	8
I.3 Rumusan Masalah.....	8
I.4 Tujuan Tugas Akhir	9
I.5 Manfaat Tugas Akhir	9
I.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II	12
LANDASAN TEORI	12
II.1 Literatur / teori / konsep umum / model / kerangka standar.....	12
II.1.1 Kepuasan Konsumen	12
II.1.2 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	13
II.1.3 Model Kano	16
II.1.4 <i>Konsep Quality Function Deployment (QFD)</i>	19
II.1.5 <i>House of Quality (HOQ)</i>	22
BAB III.....	25
METODOLOGI PERANCANGAN	25
III.1 Sistematika Perancangan.....	25
III.1.1 Deskripsi Mekanisme Pengumpulan Data	25
III.1.2 Penentuan Responden	26

III.1.3 Tahap Perancangan	27
III.2 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir	28
BAB IV	29
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	29
IV.1 Pengumpulan Data	29
IV.1.1 Studi Literatur	29
IV.1.2 Studi Lapangan	29
IV.2 Pengolahan Data	31
IV.2.1 Atribut Pelayanan Dimensi SERVQUAL	31
IV.2.2 Pembuatan Rumah Kualitas (HOQ).....	38
BAB V	54
ANALISIS DAN REKOMENDASI.....	54
V.1 Analisis <i>Service Quality</i> (Servqual)	54
V.2 Analisis Model Kano.....	55
V.3 Analisis Rumah Kualitas	55
V.3.1 Matrik Kebutuhan Konsumen	55
V.3.2 Matrik Perencanaan.....	56
V.3.3 Analisis Deskripsi Teknis yang Diprioritaskan (<i>Priorized Technical Descriptor</i>)	58
BAB VI	62
KESIMPULAN DAN SARAN	62
VI.1 Kesimpulan	62
VI.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	66