

DAFTAR ISI

TESIS.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PENYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1. Ruang Lingkup Jasa.....	6
2.1.1.1. Konsep dan Pengertian Jasa.....	6
2.1.1.2. Klasifikasi jasa.....	6
2.1.1.3. Karakteristik Jasa.....	9
2.1.2. Kualitas Jasa.....	10
2.1.2.1. Definisi kualitas.....	10
2.1.2.2. Dimensi Kualitas Jasa.....	11

2.1.2.3. Model Kualitas Jasa	16
2.1.2.4. Konsep SERVQUAL	16
2.1.2.5. Faktor-faktor Penyebab Kualitas Jasa	17
2.1.2.6. Strategi Peningkatkan Kualitas Jasa	18
2.1.3. Pengertian Pelayanan	19
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.1.4. Quality Function Deployment	20
2.1.4.1. Definisi Quality Function Deployment (QFD)	20
2.1.4.2. Manfaat dan Keunggulan QFD	20
2.1.4.3. Konsep dan Manfaat Quality Function Deployment	21
2.1.4.4. Aktivitas di dalam QFD	24
2.1.4.5. House of Quality (HOQ)	24
2.1.4.6. Tahapan House of Quality (HOQ)	25
2.1.4.7. Persiapan Penelitian Untuk Membuat QFD	31
2.1.4.8. Prosedur Metoda QFD	32
2.2 Kerangka Pemikiran	33
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1. Objek Penelitian	34
3.2. Desain Penelitian	34
3.3. Metode Pengumpulan Data	34
3.4. Teknik Pengambilan Sampel	35
3.4.1. Populasi	35
3.4.2. Sampel	35
3.5. Teknik Analisis Data	36
3.5.1. Pengembangan Dimensi Kebutuhan dan Keinginan Konsumen	37
3.5.2. Data Karakteristik Teknis	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Profil Perusahaan	43
4.1.1. Sejarah Objek Penelitian	43
4.1.2. Cabang Pelayanan di Lingkungan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat	44
4.1.3. Sistem yang Berjalan	45
4.1.4 Kondisi Perusahaan	49
4.1.5. Profil Responden	50
4.1.6. Layout Loker Samsat	51
4.2. Pembahasan Penelitian	52

4.2.1. Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Servqual	52
4.2.2. Menyusun Daftar Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan (What's)	55
4.2.3. Menyusun Daftar Pendeskripsian Teknis (How's)	57
4.2.4. Menyusun Hubungan antara What's dan How's (Relationship Matrix).....	58
4.2.5. Menyusun Korelasi (Correlation Matrix) atau Pendeskripsian Teknis (How's)	60
4.2.6. Menyusun Derajat Kepentingan.....	62
4.2.7. Memberi Penilaian terhadap Kinerja Perusahaan	63
4.2.8. Menyusun Prioritas Teknis	64
4.3 Analisis Hasil Rancangan	66
4.3.1. Analisis Hasil Suara Pelanggan (Voice of Customer)	66
4.3.2. Analisis Hasil Matriks Relasi antara What's dan How's	69
4.4 Implikasi Hasil Penelitian	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1. Kesimpulan.....	76
5.2. Saran.....	77
Daftar Pustaka	78
Lampiran	80