

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Kerangka Pemikiran.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Manajemen.....	11
2.2 Pengertian Manajemen Operasi	12
2.2.1 Ruang Lingkup Manajemen Operasi	13
2.2.2 Keputusan Strategis Manajemen Operasi	14
2.3 Pengertian Pengendalian Kualitas.....	16
2.4 Tujuan Pengendalian Kualitas.....	17
2.5 Langkah-langkah Pengendalian Kualitas	17
2.6 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pengendalian Kualitas	20
2.7 <i>Quality Function Deployment</i>	22
2.7.1 Pengertian <i>Quality Function Deployment</i>	22

2.7.2 Langkah-langkah <i>Quality Function Deployment</i>	24
2.7.3 Manfaat/Keuntungan <i>Quality Function Deployment</i>	25
2.8 Uji Validitas & Reliabilitas	27
2.8.1 Uji Validitas (Uji Kesahihan Butir)	28
2.8.2 Uji Reliabilitas	29
2.8.3 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	31
2.9 Pembentukan Rumah Kualitas (<i>House of Quality</i>)	37
2.10 Tahap Implementasi <i>Quality Function Deployment</i>	42
2.11 <i>Voice of Customer</i>	44
2.12 <i>House of Quality</i>	47
2.12.1 Pengertian <i>House of Quality</i>	47

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	56
3.2 Sejarah Singkat Perusahaan	56
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan	57
3.4 <i>Job Description</i> dan <i>Job Specification</i>	59
3.5 Jenis dan Metode Penelitian.....	60
3.5.1 Jenis Penelitian.....	60
3.5.2 Metode Penelitian.....	61
3.6 Populasi dan Metode Pengambilan Sampel	61
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	62

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	65
4.1.1 Data Umum Responden	65
4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Position.....	67

4.1.2.1 Uji Validitas	67
4.1.2.2 Uji Reliabilitas	70
4. 1.2.3 Nilai Rata-rata	73
4.2 Pembahasan Rumah Kualitas	76
4.2.1 Faktor Kualitas Pelayanan Jasa Siliwangi Trans Shuttle Yang Menjadi Prioritas Konsumen.....	76
4.2.2 Teknik Pelayanan Yang Dilakukan Siliwangi Trans Shuttle Dalam Memenuhi Keinginan Konsumen.....	78
4.2.3 Hubungan Antara Prioritas Konsumen Dengan Teknik Pelayanan Yang Dilakukan Siliwangi Trans Shuttle Untuk Memenuhi Konsumen	82
4.2.4 Prioritas Antara Berbagai Teknik Pelayanan Yang Dilakukan Oleh Siliwangi Trans Shuttle Untuk Memenuhi Keinginan Konsumen	93
4.2.5 Hubungan Antara Berbagai Teknik Pelayanan Yang Dilakukan Oleh Siliwangi Trans Shuttle Untuk Memenuhi Keinginan Konsumen	98
4.2.6 Kualitas Pelayanan Jasa Yang Menjadi Prioritas Perusahaan Siliwangi Trans Shuttle Dalam Upaya Memenuhi Kepuasan Konsumen	103
4.2.7 Perbandingan Antara Kinerja Shuttle “X” dengan Travel “Y”	105

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	115
5.2 Saran.....	117

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Sales Point.....	33
Tabel 2.2 Simbol Relationship.....	35
Tabel 2.3 Simbol Techincal Correlation	36
Tabel 2.4 Sales Point.....	52
Tabel 4.1 Data Umum Responden	66
Tabel 4.2 Uji Validitas	67
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.4 Prioritas Konsumen.....	73
Tabel 4.5 Perbandingan Antara Kinerja Shuttle “X” dengan Travel “Y”...	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	10
Gambar 2.1 Siklus PDCA	20
Gambar 2.2 <i>House of Quality</i>	37
Gambar 2.3 Penjelasan <i>House of Quality</i>	49
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Siliwangi Trans Shuttle.....	57
Gambar 3.2 Algoritma model <i>Quality Function Deployment</i>	64
Gambar 4.1 Prioritas Pelayanan Jasa Siliwangi Trans Shuttle	76
Gambar 4.2 Teknik Pelayanan Jasa Yang Dilakukan Siliwangi Trans Shuttle	78
Gambar 4.3 Hubungan Antara Teknik Pelayanan Yang Dilakukan Oleh Siliwangi Trans Shuttle	82
Gambar 4.4 Prioritas Antara Berbagai Teknik Pelayanan Yang Dilakukan Oleh Siliwangi Trans Shuttle	93
Gambar 4.5 Hubungan Antara Berbagai Teknik Pelayanan Yang Dilakukan Oleh Siliwangi Trans Shuttle	98
Gambar 4.6 Peringkat Prioritas Kualitas Pelayanan Jasa.....	103
Gambar 4.7 Perbandingan Kualitas Pelayanan Jasa Siliwangi Trans Shuttle Dibandingkan dengan Pesaingnya Berdasarkan Prioritas.....	108