

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 LatarBelakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Penelitian.....	4
1.3 Batasan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Kerangka Pemikiran.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Manajemen Operasi.....	10
2.2 Konsep Manajemen Kualitas.....	11
2.2.1 Pengertian Kualitas.....	11
2.2.2 Definisi Manajemen Kualitas.....	12
2.2.3 Perspektif Terhadap Kualitas.....	12
2.3 Produk.....	13
2.3.1 Komponen Produk.....	14
2.3.2 Hierarki Produk.....	14
2.3.3 Tingkatan Produk.....	16
2.4 Kualitas Pelayanan.....	17
2.5 Pelanggan.....	18
2.5.1 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.5.2 Pengukur Kepuasan Pelanggan.....	19
2.6 Metode <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	20
2.6.1 Pengertian <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> ....	20
2.6.2 Manfaat <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	21
2.6.3 Rumah Kualitas ( <i>House Of Quality</i> ).....	22
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	25
3.1.1 Sejarah Pendirian CV. Satria Jaya.....	25
3.1.2 Produk-produk CV. Satria Jaya.....	26
3.2 Objek Penelitian.....	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	27

	<b>Halaman</b>
3.4 Identifikasi Populasi .....	28
3.5 Teknik Pengambilan Sampel .....	29
3.6 Penyebaran Kuesioner .....	30
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	31
3.7.1 Uji Validitas (Uji Kesahihan Butir) .....	31
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Pengumpulan Data .....	39
4.1.1 Pengumpulan Data yang diperoleh dari responden .	39
4.1.2 Pengumpulan Data dari Pihak Manajemen .....	41
4.2 Pengolahan Data .....	42
4.2.1 Uji Validitas (Uji Kesahihan Butir) .....	42
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	43
4.2.3 Hasil Atribut Kualitas Pelayanan Yang Valid dan Raliabel .....	44
4.3 Pembahasan Rumah Kualitas .....	45
4.3.1 Hasil Atribut Kualitas Pelayanan Diprioritaskan Konsumen .....	45
4.3.2 Upaya Operasional CV. Satria Jaya .....	49
4.3.3 Hubungan antara Konsumen dan pihak Operasional .....	50
4.3.4 Hubungan antara sesama Upaya Operasional.....	57
4.3.5 Kualitas Pelayanan yang diprioritaskan CV.Satria Jaya .....	61
4.3.6 Perbandingan antara kualitas pelayanan CV. Satria jaya dengan kualitas pelayanan Supersinus.....	64
4.3.7 Upaya Operasional yang Diprioritaskan Produsen CV. Satria Jaya Berdasarkan Kualitas Pelayanan yang Diprioritaskan Konsumen.....	65
4.4 <i>Total House Of Quality</i> .....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	76
<b>LAMPIRAN</b> .....	78

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
Tabel 4.1	Atribut Kualitas Pelayanan yang Diinginkan Konsumen .....	40
Tabel 4.2	Uji Validitas Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan yang diinginkan Konsumen.....	42
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Prioritas Kualitas Pelayanan yang diinginkan Konsumen.....	43
Tabel 4.4	Atribut Kualitas Pelayanan yang Diinginkan Konsumen yang Valid dan Reliabel .....	45
Tabel 4.5	Prioritas Konsumen Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan Berdasarkan Nilai Rata-rata .....	46
Tabel 4.6	Upaya Operasional Perusahaan .....	50
Tabel 4.7	Peringkat Prioritas Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh CV. Satria Jaya.....	61
Tabel 4.8	Perbandingan antara Kualitas CV. Satria Jaya dengan Supersinus.....	64

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>		<b>Halaman</b>
Gambar 1.1	Bagan Kerangka Pemikiran.....	9
Gambar 2.1	Komponen Produk.....	14
Gambar 2.2	House Of Quality.....	23
Gambar 4.1	Hubungan antara Atribut Kualitas Pelayanan yang menjadi Prioritas Konsumen dengan Upaya Operasional CV.Satria Jaya.....	51
Gambar 4.2	Hubungan antara sesama Upaya Operasional oleh Produsen...	58
Gambar 4.3	Upaya Operasional yang Diprioritaskan Produsen Berdasarkan Kualitas Pelayanan yang Diprioritaskan Konsumen.....	65
Gambar 4.4	<i>Total House of Quality</i> .....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>		<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Angket Penelitian .....	79
Lampiran 2	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	81
Lampiran 3	Data Hasil Penelitian.....	85

