

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI .....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK .....	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Definisi Jasa .....	10
2.2 Proses Mengetahui Harapan Pelanggan .....	13
2.3 Konsep Kualitas .....	14
2.4 Prinsip TQM.....	17
2.5 Konsep QFD.....	19
2.5.1 Definisi QFD .....	19

2.5.2	Keunggulan QFD .....	20
2.5.3	Voice of the Customer .....	22
2.5.4	HOQ ( <i>House Of Quality</i> ) .....	24
2.6	Kerangka Pemikiran teoritis .....	25
2.7	Penelitian Terdahulu .....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
3.2	Jenis dan sumber Data .....	29
3.3	Metode Pengumpulan data .....	31
3.3.1	Metode kusioner .....	31
3.3.2	Metode wawancara.....	32
3.4	Metode pengambilan sampel.....	33
3.5	Metode Pengolahan dan Analisis .....	33
3.5.1	Tabulasi deskriptif.....	33
3.5.2	Metode Analisis Quality Function Deployment .....	34
3.6	Variabel Penelitian .....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		44
4.1	Objek Penelitian .....	44
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	44
4.2	Gambaran Umum Responden.....	44
4.2.1	Data Demografi Responden .....	45
4.3	Implementasi QFD .....	45
4.3.1	Mengidentifikasi Persyaratan Pelanggan (Voice of Customer).....	46
4.3.2	Penyusunan Persyaratan Teknik .....	61
4.3.3	Pengembangan Matriks Hubungan Antara Persyaratan Pelanggan dan Persyaratan Teknik .....	63
4.3.4	Mengembangkan Matriks Hubungan antar Persyaratan Teknik .....	65
4.3.5	Penilaian Kompetitif Pelanggan.....	66
4.3.6	Mengembangkan Urutan Prioritas Persyaratan Konsumen .....	69
4.3.6.1	Tingkat Kepentingan Pelanggan .....	69
4.3.6.2	Nilai Sasaran Persyaratan Pelanggan .....	83

4.3.6.3	Faktor Skala Kenaikan .....	85
4.3.6.4	Poin Penjualan.....	86
4.3.6.5	Menentukan Bobot Absolut Persyaratan Pelanggan.....	88
4.3.7	Mengembangkan Urutan Prioritas Persyaratan Teknik .....	93
4.3.7.1	Menentukan Derajat Kesulitan Persyaratan Teknik.....	93
4.3.7.2	Nilai Sasaran Persyaratan Teknik .....	94
4.3.7.3	Bobot Absolut Persyaratan Teknik .....	95
4.3.7.4	Bobot Relatif Persyaratan Teknik.....	98
4.4	Pembahasan .....	100
4.4.1	Analisis matriks hubungan pelanggan dengan persyaratan teknik .....	100
4.4.2	Integrasi Antara Dimensi Kualitas dan QFD .....	101
BAB V PENUTUP.....		103
5.1	Kesimpulan.....	103
5.2	Keterbatasan penilaian.....	104
5.3	Saran .....	105
5.3.1	Saran bagi Urbancut Barbershop .....	105
5.3.2	Saran Bagi Peneliti yang akan datang.....	107