

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11

1.5	Batasan Masalah	11
1.6	Sistematika Penulisan	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Lembaga Keuangan Mikro Syariah	13
2.2	Koperasi Jasa Keuangan Syariah.....	14
2.3	Definisi Jasa.....	18
2.4	Konsep Mutu	19
2.5	Kualitas Pelayanan	20
2.6	Fokus Pada Pelanggan	22
2.7	Kepuasan Konsumen	23
2.8	Definisi <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	23
2.8.1	Konsep QFD	23
2.8.2	<i>House Of Quality (HOQ)</i>	25
2.8.3	Manfaat QFD	27
2.9	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	29
2.10	Penelitian Terdahulu	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.2	Jenis dan Sumber Data	34
3.3	Metode Pengumpulan Data	36
3.3.1	Metode Kuesioner.....	36
3.3.2	Metode Wawancara	38

3.3.3	Metode Kepustakaan	38
3.4	Metode Pengambilan Contoh	38
3.5	Metode Pengolahan dan Analisis	39
3.5.1	Tabulasi Deskriptif	39
3.5.2	Metode QFD	39
3.6	Variabel Penelitian	48

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

4.1	Deskripsi Perusahaan.....	51
4.1.1	Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	51
4.1.2	Manajemen Perusahaan	52
4.1.3	Operasional Perusahaan.....	53
4.1.4	Produk Perusahaan.....	54
4.2	Deskripsi Responden	56
4.2.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.2.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.2.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
4.2.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4.2.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	60
4.2.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah KSPPS TAZAKKA	61
4.3	Penerapan QFD	62

4.3.1	Identifikasi <i>Voice of Customers</i>	63
4.3.2	Penyusunan Atribut Teknis	77
4.3.3	Pengembangan Hubungan antara Persyaratan pelanggan dengan Atribut Teknik	78
4.3.4	Mengembangkan Matriks antara Atribut Teknik	81
4.3.5	Penilaian Kompetitif Pelanggan	83
4.3.6	Mengembangkan Prioritas Persyaratan pelanggan....	86
	4.3.6.1 Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	86
	4.3.6.2 Nilai Sasaran Pelanggan	97
	4.3.6.3 Faktor Skala Kenaiakan	99
	4.3.6.4 Poin Pengaruh	101
	4.3.6.5 Bobot Absolut Persyaratan Pelanggan.....	103
4.3.7	Mengembangkan Prioritas Atribut Teknik	109
	4.3.7.1 Menentukan Derajat Kesulitan antar Atribut Teknik	109
	4.3.7.2 Nilai Sasaran Atribut Teknik	110
	4.3.7.3 Bobot Absolut Atribut Teknik	111
	4.3.7.4 Bobot Relatif Atribut Teknik	115

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	119
5.2	Keterbatasan Penelitian	121
5.3	Saran	121

5.3.1 Saran bagi KSPPS TAZAKKA Bojong	121
5.3.2 Saran bagi Penelitian Mendatang	122
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	126