

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	
1.2 Rumusan Masalah	
1.3 Tujuan Penelitian	
1.4 Kegunaan Penelitian	
1.4.1 Kegunaan Teoritis	5
1.4.2 Kegunaan Praktis	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Pengertian manajemen operasi	
2.2 Sepuluh Keputusan Manajemen Operasi	
2.3 Dimensi Kualitas Jasa	
2.4 Metode Quality Function Deployment	

Dimas Arya Pradita, 2018

**IMPLEMENTASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA TAKSI KONVENSIONAL**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

2.4.1	Sejarah singkat Quality Function Deployment	9
2.4.2	Pengertian Quality Function Deployment	10
2.4.3.	Manfaat dan Keunggulan <i>Quality Function Deployment</i>	10
2.4.4	Tujuan Quality Function Deployment	11
2.4.5	Metodelogi Quality Function Deployment.....	11
2.5	Rumah Kualitas (<i>House Of Quality</i>).....	
2.5.1	Langkah Membangun <i>House Of Quality</i>	14
2.7	Penelitian Terdahulu	
2.6	Kerangka Pemikiran	
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		25
3.3	Operasionalisasi Variabel	
3.4	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	
3.4.1	Sumber data	29
3.4.2	Teknik Pengumpulan data	29
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	
3.5.1	Populasi	30
3.5.2	Sampel	30
3.5.3	Teknik Sampling.....	31
3.6	Rancangan Analisis Data.....	
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Profil Perusahaan	
4.1.1	Proses layanan Taksi Konvensional X.	33

Dimas Arya Pradita, 2018

IMPLEMENTASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA TAKSI KONVENSIONAL

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

4.2 Pembahasan	
4.2.1 Gambaran Umum Responden	35
4.2.2 Analisis Quality Function Deployment (QFD)	36
4.3 Keinginan Dan Kebutuhan Jasa Konsumen Taksi Konvensional X.	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan	
5.2 Saran	
Daftar Pustaka	64

Dimas Arya Pradita, 2018

***IMPLEMENTASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA TAKSI KONVENSIONAL***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel Jumlah Armada Taksi Konvensional X	2
Tabel 4. 1 Gambaran Umum Responden berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4. 2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4. 3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan	36
Tabel 4. 4 Tabel Prioritas Aspek Jasa Kualitas	39
Tabel 4. 5 Tabel Perbandingan Kualitas Jasa Taksi Konvensional X Dengan Taksi Online	44
Tabel 4. 6 Perhitungan Skala Prioritas	56

Dimas Arya Pradita, 2018

IMPLEMENTASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA TAKSI KONVENSIONAL

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Penumpang Taksi Konvensional X.....	2
Gambar 3. 1 Bagan Proses membangun House Of Quality	32
Gambar 4. 1 Alur Pemesanan Armada Secara Langsung	34
Gambar 4. 2 Alur Pemesanan Taksi Via Call Center.....	34
Gambar 4. 3 House Of Quality	37
Gambar 4. 4 Matriks Hubungan Antar Strategi Perusahaan ..	43
Gambar 4. 5 Matriks Keterkaitan Kebutuhan Pelanggan Dengan Strategi Perusahaan.	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Administratif
Lampiran Kuesioner
Lampiran Hasil Olah Kuesioner
Lampiran Riwayat Hidup