

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah	9
1.2.1. Identifikasi Masalah	9
1.2.2. Perumusan Masalah	10
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
1.3.1. Tujuan Penelitian	11
1.3.2. Kegunaan Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS ..	12
2.1. Kajian Pustaka	12
2.1.1. Pengertian Jasa	12
2.1.1.1. Karakteristik Jasa	13
2.1.1.2. Klasifikasi Jasa.....	14
2.1.1.3. Desain Jasa.....	18
2.1.2. Kualitas	20
2.1.2.1. Pengertian Kualitas	20

2.1.2.2. Pengetian Kualitas Jasa	21
2.1.2.3. Dimensi Kualitas Jasa	23
2.1.2.4. Manfaat Kualitas	27
2.1.2.5. Kualitas Pelayanan	28
2.1.2.6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas pelayanan	29
2.1.3. Pengertian QFD	32
2.1.3.1. Sejarah Singkat QFD	34
2.1.3.2. Manfaat dan Keunggulan QFD	35
2.1.3.3. Rumah Kualitas (<i>House of Quality</i>)	36
2.2. Kerangka Pemikiran	46
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	44
3.1. Objek Penelitian	44
3.2. Metode dan Desain Penelitian	44
3.2.1. Metode Penelitian	44
3.2.2. Desain Penelitian	45
3.3. Operasionalisasi Variabel	46
3.4. Sumber dan Cara penentuan Data	48
3.4.1. Sumber Data	48
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data	48
3.5. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampling	49
3.5.1. Populasi	49
3.5.2. Sampel	49
3.5.3. Teknik Pengambilan Sampling	50

3.6. Teknik Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1. Gambaran Objek Penelitian	55
4.1.1. Gambaran Umum Cititrans	55
4.1.2. Visi dan Misi.....	66
4.1.3. Struktur Perusahaan	61
4.1.4. Proses Layanan Cititrans.....	62
4.2. Pembahasan.....	64
4.2.1. Gambaran Umum Karakteristik Responden	64
4.2.2. Implementasi Metode QFD.....	72
BAB V KRITIK DAN SARAN.....	98
5.1. Kesimpulan	98
5.2. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1.1	Volume Kendaraan Jalan Tol Purbaleunyi Periode 2007-2010.....	2
1.2	Profil Beberapa Travel di Indonesia	4
1.3	Data Pengguna Jasa Travel Citi Trans Periode 2009-2010	5
1.4	Data Penilaian Pelayanan Citi Trans	6
3.1	Operasional Variabel Penelitian	47
3.2	Jenis dan Sumber Data	48
4.1	Data Penambahan Armada dan Karyawan Cititrans	52
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	66
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan lamanya Responden Menggunakan Citi Trans	67
4.6	Karakteristik Responden berdasarkan Rata-Rata Responden dalam Menggunakan Citi Trans dalam Jangka waktu satu tahun	68
4.7	Data Jumlah pengguna Citi Trans dan Jumlah Permintaan Citi Trans ..	69
4.8	Data Jumlah Pertambahan Daya Tampung Armada pada <i>pool</i> Dipatiukur	70
4.9	Daftar <i>pool</i> Citi Trans	70
4.10	Data Daya Tampung Lahan Parkir Mobil pada <i>pool</i> Dipatiukur	71
4.11	Aspek Pelayanan Jasa Citi Trans dan Skala Prioritas	74
4.12	Urutan Skala Prioritas Berdasarkan Aspek Terpenting sampai Aspek Tidak Penting	76

4.13	Perbandingan Aspek Pelayanan Antara Travel Citi Trans dengan Travel Xtrans	78
4.14	Perbandingan Dimensi Kualitas pada Citi Trans dan Xtrans	79
4.15	Hubungan Antara Aspek Pelayanan dengan Strategi Perusahaan	85
4.16	Hubungan Antar Strategi Perusahaan Citi Trans	91
4.17	Strategi Pengendalian Kualitas Pelayanan yang Seharusnya Dilakukan oleh Citi Trans	94



DAFTAR GAMBAR

2.1	Dimensi Kualitas Jasa	24
2.2	<i>House of Quality</i>	37
2.3	Urutan <i>House of Quality</i>	39
2.4	Kerangka Pemikiran	43
2.1	Skema Proses Transformasi.....	14
2.2	Siklus PDCA.....	21
2.3	<i>House of Quality</i>	32
2.4	Urutan <i>House of Quality</i>	32
2.5	Dimensi Kualitas Jasa.....	41
2.6	Kerangka Pemikiran.....	44
3.1	<i>House of Quality</i> pada Citi Trans	52
4.1	Struktur Organisasi Citi Trans	61
4.2	Alur dari Proses Pemesanan samapai Keberangkatan Citi Trans.....	62
4.3	Implementasi Metode QFD pada <i>House of Quality</i>	72
4.4	Pembahasan QFD dengan <i>House of Quality</i> Pada Citi Trans	97