

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBARAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
LEMBARAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakangMasalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1. Konsep Pelayanan.....	8
2.1.1. Pengertian Pelayanan	8
2.1.2. Tujuan Pelayanan	8
2.1.3. Fungsi Pelayanan.....	9
2.2. Aspek Transportasi	9
2.2.1. Aspek Ekonomi	9
2.2.2. Aspek Sosial dan Budaya.....	10
2.2.3. Aspek Hukum.....	10
2.2.4. AspekPolitisi.....	10
2.3. Pelayanan Transportasi	11
2.3.1. PengertianStudi Pelayanan Transportasi	11
2.3.2. Permintaan Jasa Transportasi	11
2.3.3. Pelayan angkutan umum	11
2.4. Quality Function Deployment (QFD).....	12
2.4.1. Quality Function Deployment (QFD) –	
The House Of Quality	14
2.4.2. Populasi dan Sampel	26
2.5. Penelitian terdahulu	27
BABIII METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1. Lokasi Penelitian.....	28
3.2. WaktuPenelitian.....	28
3.3. Objek Penelitian.....	28
3.4. Variabel Penelitian.....	28
3.5. Pengumpulan DatadanPengolahan Data.....	29
3.5.1. Data Primer	29

3.5.2. Data Sekunder	29
3.6. Teknik Pengolahan Data	29
3.7. Langkah – langkah membangun QFD - HOQ	30
3.8. Diagram AlirPenelitian	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 . Pengumpulan data	37
4.1.1. Pengumpulan data (<i>voice of customer</i>)	37
4.1.2. Atribut standart mini bus	38
4.1.3. Penentuan Nilai Skor	39
4.1.4. <i>Curren Satisfaction Performance</i>	40
4.1.5. Penentuan Nilai Goal	42
4.1.6. <i>Sales point</i>	43
4.1.7. Hubungan Fasilitaspelayanan dengan atribut standart mini bus.....	44
4.1.8. Hubungan korelasi fasilitas pelayanan penumpang.....	45
4.2. Pembahasan	46
4.2.1. Pengolahan data QFD – HOQ Iterasi 1	46
4.2.2. Pengolahan data QFD – HOQ 2	54
4.2.3. Penerapan QFD Transportasi	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1. Kesimpulan	59
5.2. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Alir Langkah-Langkah Penelitian 35

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Bobot dan simbol hubungan.....	18
Tabel 2.2. <i>Improvement Degre of Difficulty</i>	22
Tabel 2.3. Penilaian <i>Sales Point</i>	23
Tabel 2.4. Bobot dan simbol penilaian	25
Tabel 2.5. Penelitian terdahulu	26
Tabel 3.1. Bobot dan simbol penilaian keinginan	30
Tabel 3.2. Bobot dan simbol penilaian hubungan	31
Tabel 3.4. Penilaian Sales point Cohen 1995	33
Tabel 4.1. Karakteristik Teknis Keinginan Konsumen	36
Tabel 4.2. Respon Teknis	37
Tabel 4.3. Penentuan tingkat kepentingan (Skor)	38
Tabel 4.4. Penentuan CSP	40
Tabel 4.5. Penentuan nilai Goal	41
Tabel 4.6. Penentuan sales point	42
Tabel 4.7. Penentuan bobot antara karakteristik dan respon teknis	43
Tabel 4.8. Hubungan Korelasi Respon Teknis	44
Tabel 4.9. Penentuan CSP	46
Tabel 4.10. Perhitungan Improvement rasio	48
Tabel 4.11. Hasil Perhitungan Raw Weight	49
Tabel 4.12. Pewrhitungan Normalize Raw weight	51
Tabel 4.13. Persentase dan Hasil Perangkingan Karakteristik teknis	52
Tabel 4.14. Karakteristik hasil penerapan QFD Iterasi I	57
Tabel 4.15. Part spasification penerapan QFD Itersai 2	57