

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR RUMUS	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Rumusan Masalah.....	I-5
1.3 Tujuan Penelitian	I-5
1.4 Manfaat Penelitian	I-5
1.5 Batasan Masalah	I-6
1.6 Posisi Penelitian.....	I-6
1.7 Sistematika Penulisan	I-7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Jasa.....	II-1
2.2 Kualitas Jasa	II-3
2.3 Pelayanan	II-3
2.4 Kualitas pelayanan.....	II-4
2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	II-4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.6	Populasi dan Sampel.....	II-5
2.7	Uji Validitas.....	II-6
2.8	Uji Realibilitas	II-7
2.9	Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	II-7
2.10	<i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	II-9
	2.10.1 Pengertian QFD.....	II-9
	2.10.2 Penerapan QFD ke Perusahaan Jasa	II-10
	2.10.3 Manfaat <i>Quality Function Deployment</i>	II-11
2.11	Rumah Kualitas (<i>House of Quality</i>)	II-12
2.12	Planning matriks	II-15
2.13	Tahapan-tahapan Implementasi QFD	II-21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Metodologi Penelitian.....	III-1
3.2	Studi Literatur	III-2
3.3	Studi Pendahuluan	III-2
3.4	Identifikasi Masalah.....	III-2
3.5	Penetapan Tujuan.....	III-2
3.6	Penetapan Batasan	III-3
3.7	Populasi dan Sampel.....	III-3
	3.7.1 Populasi.....	III-3
	3.7.2 Sampel.....	III-3
3.8	Pembuatan Kuesioner	III-4
	3.8.1 Penetapan Variabel.....	III-4
	3.8.2 Daftar Pertanyaan Kuesioner	III-5
	3.8.3 Membuat Pertanyaan.....	III-6
3.9	Pengumpulan Data.....	III-6
	3.9.1 Data Primer	III-6
	3.9.2 Data Sekunder	III-6
3.10	Pengolahan Data	III-7
	3.10.1 Data Kuantitatif.....	III-7
3.11	Pengujian Data.....	III-7

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.11.1 Uji Validitas dan Uji Relibilitas.....	III-7
3.11.2 Metode <i>Servqual</i>	III-8
3.11.3 Penentuan Skor <i>Servqual</i>	III-8
3.11.4 Quality Function Deployment	III-8
3.12 Analisa	III-10
3.13 Kesimpulan dan Saran	III-10

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Dara.....	IV-1
4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Pos Indonesia.....	IV-1
4.1.2 Visi.....	IV-1
4.1.3 Misi	IV-2
4.1.4 Deskriptif Data.....	IV-2
4.1.4.1 Demografi Responden.....	IV-2
4.2 Pengumpulan Data.....	IV-11
4.2.1 Pengujian Kuisisioner.....	IV-11
4.2.2 Metode <i>Servqual</i>	IV-12
4.2.3 Metode <i>Quality Function Deployment</i>	IV-13

BAB V ANALISA

5.1 Analisis Demografi Responden	V-1
5.2 Analisis Pengolahan Data	V-2
5.2.1 <i>Service Quality</i>	V-2
5.2.2 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	V-3

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	VI-1
6.2 Saran	VI-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN