

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xvi
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	5
I.5 Batasan Penelitian	5
I.6 Sistematika Penulisan.....	5
Bab II Landasan Teori.....	7
II.1 Analisis Kebutuhan	7
II.2 <i>Education Quality (Eduqual)</i>	8
II.3 <i>Weighted Average Performance</i>	10
II.4 Matriks Klein <i>Grid</i>	11
II.5 Model Kano.....	12
II.6 Integrasi <i>Weighted Average Performace</i> (WAP) dengan Model Kano ..	16
II.7 Penelitian Terdahulu	17
Bab III Metodologi Penelitian	18
III.1 Model Konseptual	18

III.2	Sistematika Pemecahan Masalah	19
III.2.1	Tahap Pendahuluan	20
III.2.2	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	21
III.2.3	Tahap Analisis Data dan Rekomendasi.....	25
III.2.4	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	26
Bab IV	Pengumpulan Dan Pengolahan Data.....	27
IV.1	Identifikasi Kebutuhan	27
IV.1.1	Perancangan Panduan Wawancara.....	27
IV.1.2	Penentuan Responden Wawancara	27
IV.1.3	Pelaksanaan Wawancara	28
IV.2	Pengolahan Hasil Wawancara.....	28
IV.3	Perancangan Kuesioner.....	30
IV.3.1	Kuesioner <i>Weighted Average Performance</i>	30
IV.3.2	Kuesioner Model Kano	31
IV.4	Validasi dari Pihak Sekolah Tinggi Farmasi Bandung	32
IV.5	Penentuan Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	32
IV.6	<i>Pretest</i>	33
IV.7	Pengkodean atribut kebutuhan Layanan	34
IV.8	Uji Reliabilitas	35
IV.9	Pengolahan Data.....	37
IV.9.1	Pengolahan Data <i>Weight Average Performance</i>	37
IV.9.2	Pengolahan Data Model Kano	41
IV.10	Integrasi <i>Weighted Average Performace</i> (WAP) dengan Model Kano ..	45
Bab V	Analisis Dan Usulan Perbaikan	47
V.1	Analisis Atribut Kebutuhan.....	47
V.2	Analisis Pengolahan Data <i>Weighted Average Performance</i>	51
V.3	Analisis Pengolahan Data Model Kano	55
V.4	Analisis Data Integrasi <i>Weighted Average Performance</i> dan Model Kano	57
Bab VI	Kesimpulan Dan Saran.....	61
VI.1	Kesimpulan	61
VI.2	Saran.....	62
	DAFTAR PUSTAKA	63