

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Batasan Masalah	4
I.5 Manfaat Penelitian	4
I.6 Sistematika Penulisan	4
Bab I Pendahuluan	4
Bab II Tinjauan Pustaka	5
Bab III Metodologi Penelitian.....	5
Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data	5
Bab V Analisis Data dan Rekomendasi	5
Bab VI Kesimpulan dan Saran.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
II.1 Dimensi <i>Service Quality</i> dalam Pendidikan Tinggi.....	6

II.2 Matriks Klein Grid	7
II.3 <i>Planning Matrix</i>	8
II.3.1 <i>Importance to Customer</i>	9
II.3.2 <i>Customer Satisfaction Performance</i>	9
II.3.3 <i>Goal dan Improvement Ratio</i>	9
II.3.4 <i>Sales Point</i>	10
II.3.5 <i>Raw Weight dan Normalized Raw Weight</i>	10
II.4 QFD Iterasi Satu (HOQ).....	10
II.5 QFD Iterasi Dua (<i>Part Deployment</i>)	14
II.6 Metode Peningkatan Kualitas.....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
III.1 Model Konseptual	17
III.2 Sistematis Pemecahan Masalah	18
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data	21
III.2.1.1 Identifikasi VoC dengan Wawancara.....	21
III.2.1.2 Perancangan Kuisisioner.....	21
III.2.1.3 Penyebaran Kuisisioner	21
III.2.1.4 Pengolahan Data Kuisisioner.....	22
III.2.1.5 Uji Validitas	22
III.2.1.6 Uji Reliabilitas	22
III.2.1.7 <i>Planning Matrix</i>	22
III.2.1.8 QFD Iterasi Satu.....	24
III.2.1.9 QFD Iterasi dua	25
III.2.2 Tahap Rekomendasi	27
III.2.2.1 Perumusan Rekomendasi	27
III.2.2.2 Verifikasi <i>User</i>	27

III.2.3 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	27
III.2.3.1 Perumusan Kesimpulan dan Saran.....	28
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	29
IV.1 Identifikasi <i>Voice of Customer</i>	29
IV.1.1 Pembuatan Kuisisioner	29
IV.1.2 Penyebaran Kuisisioner	29
IV.1.3 Pengkodean <i>Voice of Customer</i>	30
IV.1.4 Uji Validitas dengan Total Item Terkoreksi	30
IV.1.4.1 Uji Validitas Total Item Terkoreksi pada Tingkat Kepentingan	31
IV.1.4.2 Uji Validitas Total Item Terkoreksi pada Tingkat Kepuasan	32
IV.1.5 Uji Reabilitas dengan <i>Cronbach Alpha</i>	32
IV.1.5.1 Uji Reliabilitas <i>Cronbach Alpha</i> pada Tingkat Kepentingan	33
IV.1.5.2 Uji Reabilitas <i>Cronbach Alpha</i> pada Tingkat Kepuasan	33
IV.2 Pengolahan Matriks Perencanaan	33
IV.2.1 Klasifikasi <i>Voice of Customer</i> ke dalam <i>Needs Statement</i>	33
IV.2.2 Perhitungan <i>Weighted Average Performance</i>	34
IV.2.3 Matriks Klein Grid.....	35
IV.2.4 Klasifikasi Metrik terhadap <i>Need Statement</i>	37
IV.2.5 Penentuan <i>Value</i>	38
IV.2.6 Penentuan Nilai Goal	39
IV.2.7 Penentuan <i>Improvement Ratio</i>	40
IV.2.8 Penentuan <i>Sales Point</i>	42
IV.2.9 Penentuan <i>Raw Weight</i>	43
IV.2.10 Penentuan <i>Normalized Raw Weight</i>	44
IV.3 QFD Iterasi Satu	45
IV.3.1 <i>Customer Requirements</i>	45

IV.3.2 <i>Planning Matrix</i>	46
IV.3.3 Technical Response	47
IV.3.4 <i>Inter-Relationships</i>	47
IV.3.5 <i>Technical Correlations</i>	48
IV.3.6 <i>Target Matrix</i>	48
IV.4 QFD iterasi dua	49
IV.4.1 <i>Customer Requirements</i> QFD Iterasi Dua	49
IV.4.2 <i>Planning Matrix</i> QFD Iterasi Dua	49
IV.4.3 <i>Technical Response</i> QFD Iterasi Dua	51
IV.4.4 <i>Target Matrix</i> QFD Iterasi Dua	51
BAB V ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI	52
V.1 Analisis <i>Planning Matrix</i>	52
V.1.1 Analisis Pengolahan Matriks Klein Grid	52
V.2 Analisis QFD Iterasi Satu.....	55
V.2.1 Analisis Identifikasi <i>Needs statement</i>	55
V.2.2 Analisis <i>Inter-Relationships</i> QFD iterasi satu.....	58
V.2.3 Analisis Technical Corelations.....	59
V.2.4 Analisis <i>Target Matrix</i>	59
V.3 Analisis QFD Iterasi Dua	66
V.3.1 Analisis Identifikasi <i>Critical Part</i> terhadap <i>Direct of Goodness</i>	66
V.3.2 Analisis Hubungan antara <i>Service Element</i> dengan <i>Critical Part</i>	68
V.3.3 Analisis Target <i>Critical Part</i>	69
V.4 Rekomendasi	73
V.4.1 Rekomendasi Jumlah Dosen yang Ahli	73
V.4.2 Rekomendasi Jam Kerja Studio	74
V.4.3 Rekomendasi Jumlah Ruang Studio.....	74

V.4.4 Rekomendasi Jumlah Dosen	75
V.4.5 Rekomendasi Jumlah Mata Kuliash yang Wajib	75
V.5 Rekomendasi Akhir Peningkatan Kualitas Layanan Prodi Seni Rupa Murni Universitas Telkom.....	75
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	77
VI.1 Kesimpulan	77
VI.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79