

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xiv
DAFTAR ISTILAH	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	18
I.1 Latar Belakang	18
I.2 Perumusan Masalah	23
I.3 Tujuan Penelitian	24
I.4 Manfaat penelitian.....	24
I.5 Batasan Penelitian	25
I.6 Sistematika Penulisan	25
BAB II LANDASAN TEORI	26
II.1 Layanan dan Kualitas Layanan	26
II.2 <i>Education Quality</i>	28
II.3 Layanan Pendidikan Pascasarjana.....	29
II.4 <i>Quality Function deployment (QFD)</i>	30
II.5 Manfaat QFD	30
II.6 QFD Iterasi Pertama.....	30
II.7 QFD Iterasi kedua	33
II.8 <i>Quality Function Deployment</i> untuk Pendidikan Tinggi	33
II.9 Studi mengenai Kualitas Pendidikan dengan pendekatan QFD.....	36
II.10 Perbandingan Metode Peningkatan Kualitas Layanan.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
III.1 Model konseptual.....	42
III.2 Metode Pemecahan Masalah.....	45
III.2.1 Tahap pengumpulan Data	46
III.2.2 Tahap Pengolahan Data	47

III.2.3 Tahap Analisis dan Rekomendasi.....	57
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran	57
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	58
IV.1 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	58
IV.2 Pengolahan Data QFD Iterasi 1	59
IV.2.1 Penentuan Nilai <i>Adjusted Importance</i>	59
IV.2.2 Penentuan Karakteristik Teknis dan Arah pengembangan (<i>direction of goodness</i>).....	62
IV.2.3 Penentuan Matriks <i>Relationship</i> antara <i>True Customer Needs</i> Dengan Karakteristik Teknis.....	67
IV.2.4 Penentuan Korelasi antara Karakteristik Teknis.....	68
IV.2.5 Penentuan Satuan Karakteristik Teknis	70
IV.2.6 Identifikasi <i>Current Situation</i> dan <i>Competitive Benchmark</i> dari Setiap Karakteristik Teknis.....	71
IV.2.7 Penentuan Target Karakteristik Teknis.....	73
IV.2.8 Penentuan <i>Probability</i> , <i>Column Weight</i> , dan <i>Rank</i> Karakteristik Teknis ..	76
IV.3 Pengembangan Konsep	81
IV.3.1 Perancangan Konsep	81
IV.3.2 Pemilihan Konsep	88
IV.4 Pengolahan Data QFD Iterasi 2	90
IV.4.1 Penentuan Spesifikasi teknis (<i>critical part</i>) dan Arah pengembangan (<i>direction of goodness</i>).....	90
IV.4.2 Penentuan Matriks <i>Relationship</i> antara Karakteristik teknis dengan Spesifikasi teknis (<i>critical part</i>).....	92
IV.4.3 Penentuan Satuan Spesifikasi teknis (<i>critical part</i>)	93
IV.4.4 Identifikasi <i>Current Situation</i> dan <i>Competitive Benchmark</i> untuk setiap Spesifikasi teknis (<i>critical part</i>).....	94
IV.4.5 Penentuan Target Spesifikasi teknis (<i>critical part</i>).....	96
IV.4.6 Penentuan <i>Probability</i> , <i>Column Weight</i> dan <i>Rank</i> Spesifikasi teknis (<i>critical part</i>).....	98
BAB V ANALISA DAN REKOMENDASI.....	102
V.1 Analisis Hasil Pengolahan Data	103
V.1.1 Analisis QFD iterasi 1	103

V.1.2 Analisis Konsep	113
V.1.3 Analisis QFD iterasi 2	113
V.2 Rekomendasi	119
BAB VI KESIMPULAN dan SARAN	129
VI.1 Kesimpulan	129
VI.2 Saran.....	130
Daftar Pustaka	132