

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR RUMUS	viii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR ISTILAH	1
PENDAHULUAN	4
I.2 Latar Belakang	4
I.3 Rumusan Masalah	6
I.4 Tujuan Penelitian	7
I.5 Batasan Penelitian	7
I.6 Manfaat Penelitian	7
I.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
II.1 Dimensi Kualitas pada Perguruan Tinggi.....	9
II.2 Matriks Klein Grid	11
II.3 Metode Peningkatan Kualitas	13
II.4 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	14
II.5 <i>QFD for Higher Education</i>	15
II.6 <i>House of Quality (HOQ)</i>	17
II.7 <i>Planning Matrix</i>	22
II.7.1 <i>Importance to Customer</i>	22
II.7.2 <i>Customer Satisfaction Performance</i>	22
II.7.3 <i>Goal dan Improvement ratio</i>	22
II.7.4 <i>Sales Point</i>	23

II.7.5 <i>Raw Weight</i>	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
III.1 Model Konseptual	24
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	26
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data	29
III.2.2 Tahap Pengolahan Data.....	32
III.2.3 Tahap Rekomendasi	33
III.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	34
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	35
IV.1 Identifikasi <i>Voice of Customer</i>	35
IV.1.1 Pengolahan Hasil Wawancara.....	35
IV.1.2 Perancangan Kuesioner <i>Pretest</i>	36
IV.1.3 Uji Validitas Isi	37
IV.1.4 Pengkodean <i>Voice of Customer</i>	38
IV.1.5 <i>Pretest</i>	39
IV.1.6 Penyebaran Kuesioner	40
IV.1.7 Uji Normalitas.....	40
IV.1.8 Uji Validitas Konstruk	40
IV.1.9 Uji Reliabilitas	40
IV.2 Pengolahan <i>Planning Matrix</i>	41
IV.2.1 Perhitungan Nilai <i>Weighted Average Performance</i>	41
IV.2.2 Matriks Klein Grid.....	42
IV.2.3 Penentuan <i>Goal</i> dan <i>Improvement Ratio</i>	43
IV.2.4 Penentuan Nilai <i>Sales Point</i>	45
IV.2.5 Perhitungan Nilai <i>Raw Weight</i>	46
IV.3 QFD Iterasi Satu (<i>Service Planning</i>)	47
IV.3.1 Identifikasi <i>Service Element</i>	47

IV.3.2 Identifikasi <i>Direction of Movement</i>	48
IV.3.3 Kekuatan Hubungan antara <i>Voice of Customer</i> dengan <i>Service Element</i>	49
IV.3.4 Penentuan korelasi antar <i>Service Element</i>	50
IV.3.5 Penentuan Satuan dari Setiap <i>Service Element</i>	51
IV.3.6 Penentuan Target <i>Service Elements</i>	52
IV.3.7 Perhitungan <i>Row Weight</i>	52
IV.3.8 Perhitungan <i>Column Weight</i> dan <i>Ranking</i>	53
IV.4 QFD Iterasi Dua (<i>Element Planning</i>)	55
IV.4.1 Penentuan Nilai <i>Importance</i>	55
IV.4.2 Identifikasi <i>Key Process Operation</i>	56
IV.4.3 Identifikasi <i>Direction of Movement</i>	56
IV.4.4 Kekuatan Hubungan <i>Service Element</i> dengan <i>Key Process Operation</i>	57
IV.4.5 Penentuan korelasi antar <i>Key Process Operation</i>	58
IV.4.6 Penentuan Target dari Setiap <i>Key Process Operation</i>	58
IV.4.7 Perhitungan <i>Row Weight</i>	59
IV.4.8 Perhitungan <i>Column Weight</i> dan <i>Ranking</i>	59
BAB V ANALISIS DATA	61
V.1 Analisis Hasil Pengolahan <i>Planning Matrix</i>	61
V.1.1 Analisis Pengolahan Matriks Klein Grid	61
V.1.2 Analisis Nilai <i>Raw Weight</i>	62
V.2 Analisis QFD Iterasi Pertama (<i>Service Planning</i>).....	64
V.2.1 Analisis Identifikasi <i>Service Element</i>	64
V.2.2 Analisis <i>Relationship Matrix</i> pada QFD Iterasi Pertama.....	66
V.2.3 Analisis Korelasi antar <i>Service Element</i>	66
V.2.4 Analisis Penentuan Target <i>Service Element</i>	66

V.3.1 Analisis <i>Column Weight</i>	73
V.4 Analisis QFD Iterasi Kedua (<i>Element Planning</i>).....	74
V.4.1 Analisis Identifikasi <i>Key Process Operation</i>	74
V.4.2 Analisis <i>Relationship Matrix</i> pada QFD Iterasi Kedua.....	76
V.4.3 Analisis Korelasi antar <i>Key Process Operation</i>	76
V.4.4 Analisis Penentuan Target <i>Key Process Operation</i>	76
V.4.5 Analisis <i>Column Weight</i>	82
V.5 Perumusan Rekomendasi Setiap <i>Service Element</i>	83
V.5.1 Rekomendasi Komponen Spesifikasi Layanan Internet.....	83
V.5.2 Rekomendasi Komponen Kurikulum.....	83
V.5.3 Rekomendasi Komponen Standar Penyelenggaraan Perkuliahan.....	84
V.5.4 Rekomendasi Komponen Spesifikasi Tenaga Pengajar	84
V.5.5 Rekomendasi Komponen Standar Kompetensi Tenaga Kependidikan.....	85
V.6 Rekomendasi Akhir Peningkatan Kualitas Layanan Program Reguler S2 TE Tel-U	85
BAB VI Kesimpulan dan Saran.....	87
VI.1 Kesimpulan	87
VI.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90