

## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Perbandingan jumlah mahasiswa prodi S2 TE .....	5
Tabel I. 2 Keluhan Mahasiswa S2 TE Tel-U .....	6
Tabel II. 1 Dimensi Kualitas untuk Perguruan Tinggi .....	9
Tabel II. 2 Penentuan Dimensi yang Digunakan .....	10
Tabel II. 3 Perbandingan Metode Peningkatan Kualitas .....	13
Tabel II. 4 Metode QFD pembanding .....	14
Tabel II. 5 Simbol dalam <i>Relationship Matrix</i> .....	19
Tabel II. 6 <i>Direction of Movement</i> .....	19
Tabel II. 7 Simbol <i>Correlation Matrix</i> .....	20
Tabel II. 8 <i>Customer Assessment</i> .....	21
Tabel II. 9 <i>Technical Assessment</i> .....	21
Tabel II. 10 Nilai pada Kolom <i>Sales point</i> .....	23
Tabel IV. 1 Pengelompokan VOC Berdasarkan Dimensi .....	35
Tabel IV. 2 Skala Tingkat Kepentingan dan Kepuasan .....	37
Tabel IV. 3 Validitas Isi .....	37
Tabel IV. 4 Pengkodean VOC .....	38
Tabel IV. 5 Hasil Perhitungan WAP .....	41
Tabel IV. 6 Pembagian VOC pada <i>Matriks Klein Grid</i> .....	43
Tabel IV. 7 Penentuan <i>Goal</i> .....	43
Tabel IV. 8 Hasil Perhitungan <i>Improvement Ratio</i> .....	44
Tabel IV. 9 <i>Sales Point</i> .....	45
Tabel IV. 10 Hasil Perhitungan <i>Raw Weight</i> .....	46
Tabel IV. 11 Identifikasi <i>Service Element</i> .....	47
Tabel IV. 12 Simbol pada <i>Direction of Movement</i> .....	49
Tabel IV. 13 <i>Direction of Movement</i> dari <i>Service Element</i> .....	49
Tabel IV. 14 Nilai <i>Relationship Matrix</i> .....	50
Tabel IV. 15 Simbol <i>Correlation Matrix</i> .....	50
Tabel IV. 16 Satuan <i>Service Element</i> .....	51
Tabel IV. 17 Target <i>Service Element</i> .....	52
Tabel IV. 18 Perhitungan <i>Row Weight</i> QFD Iterasi Pertama .....	53
Tabel IV. 19 Perhitungan <i>Column Weight</i> QFD Iterasi Pertama .....	54

Tabel IV. 20 Pemenuhan Target <i>Service Element</i> .....	55
Tabel IV. 21 Nilai <i>Importance Service Element</i> .....	55
Tabel IV. 22 Identifikasi <i>Key Process Operation</i> .....	56
Tabel IV. 23 Simbol pada <i>Direction of Movement</i> .....	57
Tabel IV. 24 <i>Direction of Movement</i> dari <i>Key Process Operation</i> .....	57
Tabel IV. 25 Target <i>Key Process Operation</i> .....	58
Tabel IV. 26 Perhitungan <i>Row Weight</i> QFD Iterasi Kedua .....	59
Tabel IV. 27 Perhitungan <i>Column Weight</i> QFD Iterasi Kedua .....	59
Tabel IV. 28 Pemenuhan Target <i>Key Process Operation</i> .....	60
Tabel V. 1 VOC pada Kategori <i>Expected</i> .....	61
Tabel V. 2 VOC pada Kategori <i>Low-Impact Needs</i> .....	61
Tabel V. 3 VOC pada Kategori <i>High-Impact Needs</i> .....	62
Tabel V. 4 VOC pada Kategori <i>Hidden</i> .....	62
Tabel V. 5 Hasil Perhitungan <i>Raw Weight</i> .....	63
Tabel V. 6 Perbandingan Kondisi Eksisting <i>Service Element</i> .....	68
Tabel V. 7 Penentuan Target <i>Service Element</i> .....	71
Tabel V. 8 Pemenuhan Target <i>Service Element</i> .....	73
Tabel V. 9 Prioritas Pengembangan <i>Service Element</i> .....	74
Tabel V. 10 Identifikasi <i>Key Process Operation</i> .....	74
Tabel V. 11 Perbandingan Kondisi Eksisting <i>Key Process Operation</i> .....	77
Tabel V. 12 Penentuan Target <i>Key Process Operation</i> .....	80
Tabel V. 13 Pemenuhan Target <i>Key Process Operation</i> .....	82
Tabel V. 14 Prioritas Peningkatan Kualitas <i>Key Process Operation</i> .....	83
Tabel V. 15 Rekomendasi Spesifikasi Layanan Internet .....	83
Tabel V. 16 Rekomendasi Komponen Kurikulum .....	84
Tabel V. 17 Rekomendasi Standar Penyelenggaraan Perkuliahan .....	84
Tabel V. 18 Rekomendasi Spesifikasi Tenaga Pengajar .....	85
Tabel V. 19 Rekomendasi Standar Kompetensi Tenaga Kependidikan .....	85
Tabel V. 20 Rangkuman Rekomendasi Program Reguler S2 TE Tel-U .....	86
Tabel VI. 1 <i>Voice of Customer</i> .....	87
Tabel VI. 2 Prioritas Peningkatan Kualitas <i>Service Element</i> .....	88
Tabel VI. 3 Rekomendasi Akhir .....	88