

## 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 Kuliah 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