DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**
ABSTRACT ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iv**
DAFTAR ISI ..... **v**
DAFTAR GAMBAR ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **ix**
DAFTAR SINGKATAN ..... **xi**
DAFTAR ISTILAH ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
Bab I PENDAHULUAN **1**
I.1 Latar Belakang 1
I.2 Perumusan Masalah 4
I.3 Tujuan Penelitian 5
I.4 Batasan Penelitian 5
I.5 Manfaat Penelitian 6
I.6 Sistematika Penulisan 6
Bab II LANDASAN TEORI **8**
II.1 Analisis Kebutuhan 8
II.2 *Voice of Customer* 8
II.3 Kepuasan Pelanggan 8
II.4 Metode Eduqual 9
II.5 Peneliti Terdahulu 10
II.5.1 Perbandingan Dimensi Eduqual Peneliti terdahulu 10
II.6 Perbandingan Metode 14
II.7 Model Kano 15
II.7.1 Atribut-Atribut Kano 16
II.7.2 Diagram Kano 17
II.7.3 Pengklasifikasian dengan Model Kano 18
II.7.4 Integrasi Eduqual dan Kano 18
II.*8 Customer Satification* 19
II.8 Diagram Afinitas 19

II.9 Teori Statistik 20
II.9.1 Skala Likert 20
II.9.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 21

Bab III METODOLOGI PENELITIAN 22
III.1 Model Konseptual 22
III.2 Sistematika dan Pemecahan Masalahan.....23
III.2.1 Tahap Pendahuluan 26
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data dan Tahap Pengolahan Data 26
III.2.3 Tahap Analisis 29
III.2.4 Kesimpulan dan Saran 29

Bab IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA 30
IV.1 Pengumpulan Data 30
IV.1.1 Penentuan Responden wawancara 30
IV.1.2 Perancangan Panduan wawancara 30
IV.1.3 Pelaksanaan Wawancara 31
IV.1.4 Rekapitulasi wawancara.....31
IV.1.5 Perancangan Affinity Diagram 31
IV.1.6 Penentuan Dimensi Eduqual dan Atribut Kebutuhan 31
IV.1.7 Pemberian Kode Dimensi Eduqual dan Atribut Kebutuhan 35
IV.2 Perancangan Kuesioner.....35
IV.2.1 Kuesioner Eduqual 35
IV.2.2 Kuesioner Model Kano 35
IV.3 Uji Validitas Isi 36
IV.4 Transformasi Data.....36
IV.5 Pre Test 36
IV.5.1 Uji Validitas Konstruk Pretest 37
IV.5.2 Uji Reliabilitas Pretest 37
IV.6 Penyebaran Kuesioner Setelah Pre-Tes 37
IV.7 Uji Data Kuesioner 37
IV.7.1 Uji Validitas Konstruk 37
IV.7.2 Uji Reliabilitas 38
IV.8 Pengolahan data Kuesioner.....39

IV.8.1 Pengolahan data Kuesioner Eduqual.....39
IV.8.2 Pengolahan Data Kuesioner Kano 41
IV.8.3 Pengolahan Customer Satisfication Coefficient 42
IV.8.4 Pengintegrasian Hasil Kuesioner Eduqual dan Kano 49
IV.8.5 *True Customer Needs*.....50

Bab V ANALISIS DATA 52
V.1 Analisis Pengolahan Data 52
V.1.1 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Eduqual.....52
V.1.2 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....56
V.1.3 Analisis Integrasi Eduqual dan Kano.....59
V.2 Analisis *True Customer Needs*.....60
V.2.1 Analisis *True Customer Needs* Dimensi *Responsiveness* 61
V.2.2 Analisis *True Customer Needs* Dimensi *Physcical Facilities* .62
V.2.3 Analisis *True Customer Needs Academics* 68
V.2.4 Analisis *True Customer Needs Curriculum*.....69
V.3 Rekomendasi.....70
V.3.1 Penyusunan Rekomendasi *True Customer Needs* layanan Pendidikan SMK Telkom Bandung 70

Bab VI KESIMPULAN DAN SARAN 73
VI.1 Kesimpulan 73
VI.2 Saran 77

DAFTAR PUSTAKA.....78
LAMPIRAN.....81