

DAFTAR ISI

ABSTRAK	II
ABSTRACT	III
HALAMAN PENGESAHAN.....	IV
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	V
KATA PENGANTAR	VI
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR GAMBAR	X
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR ISTILAH	XIII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	9
I.3 Tujuan Tugas Akhir.....	9
I.4 Manfaat Tugas Akhir.....	10
I.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II. LANDASAN TEORI	12
II.1 Kajian Literatur Terkait.....	12
II.1.1 Kualitas Pelayanan Pada Industri Pendidikan	12
II.1.2 Kajian Metode Perbaikan.....	14
II.2 Alasan Pemilihan Metode	15
II.2.1 Perbandingan Metode.....	15
II.2.2 Teori Penyelesaian Masalah.....	16
II.2.2.1 Model Kano.....	16
II.2.2.3 Integrasi <i>EduQual</i> dan Kano.....	22
BAB III METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH.....	24
III.1 Sistematika Perancangan.....	24
III.1.1 Deskripsi Mekanisme Pengumpulan Data.....	24
III.1.2 Tahap Perancangan	25
III.1.2.1 Tahap Pendahuluan.....	27
III.1.2.2 Tahap Pengumpulan dan pengolahan Data.....	27

III.1.2.2.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan	27
III.1.2.2.2	Pengelompokkan Atribut Kebutuhan ke dalam Dimensi <i>EduQual</i>	27
III.1.2.2.3	Pengkodean Dimensi <i>Eduqual</i> dan Model Kano	28
III.1.2.2.4	Perancangan Kuesioner <i>EduQual</i> dan Model Kano	28
III.1.2.2.5	Uji Validitas Isi	29
III.1.2.2.6	Penentuan Ukuran dan Teknik Sampling	30
III.1.2.2.7	Peyebaran Kuesioner	30
III.1.2.2.8	Uji Normalitas	30
III.1.2.2.9	Uji Validitas Konstruk	31
III.1.2.2.10	Uji Reliabilitas	31
III.1.2.2.11	Pengolahan Kuesioner	31
III.1.2.2.12	Rekapitulasi Responden	32
III.1.2.2.13	Pengolahan Data Kuesioner <i>Education Quality</i>	32
III.1.2.2.14	Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	32
III.1.2.2.15	Integrasi Metode <i>EduQual</i> dan Model Kano	33
III.1.2.2.15	Analisis Hasil Pengolahan Data.....	33
III.1.2.2.16	Penyusunan Rekomendasi Atribut Kebutuhan <i>True Customer Needs</i>	33
III.1.3	Tahap Verifikasi	33
III.1.4	Tahap Validasi	34
III.2	Identifikasi Komponen Sistem Terintegrasi.....	34
III.3	Batasan dan Asumsi Tugas Akhir	35
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		37
IV.1	Pengumpulan Data	37
IV.1.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	37
IV.1.1.1	Perancangan Panduan Wawancara	37
IV.1.1.2	Penentuan Responden Wawancara.....	37
IV.1.1.3	Pelaksanaan Wawancara	38
IV.1.1.4	Rekapitulasi Hasil Wawancara	38
IV.1.2	Pengelompokkan Atribut Kebutuhan ke dalam Dimensi <i>EduQual</i>	38
IV.1.3	Pengkodean Dimensi <i>EduQual</i> dan Atribut kebutuhan.....	41

IV.1.4 Perancangan Kuesioner	42
IV.1.5 Uji Validitas Isi	42
IV.1.6 Penentuan Ukuran dan Teknik Sampling.....	42
IV.1.7 Penyebaran kuesioner	42
IV.1.8 Uji Normalitas	43
IV.1.9 Uji Validitas Konstruk.....	43
IV.1.10 Uji Reliabilitas	44
IV.2 Pengolahan Data	45
IV.2.1 Rekapitulasi Karakteristik Responden	45
IV.2.2 Pengolahan Data Kuesioner <i>EduQual</i>	46
IV.2.3 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	50
IV.2.4 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> (CSC).....	51
IV.2.5 Analisis Kategori Kano dan CSC.....	53
IV.2.5.1 Kategori Attractive (A).....	53
IV.2.5.2 Kategori Must-be (M).....	54
IV.2.5.3 Kategori One Dimensional (O)	56
IV.2.6 Integrasi <i>EduQual</i> dan Model Kano.....	57
IV.2.7 Analisis Kondisi Eksisting Layanan Pendidikan RA	60
IV.2.8 Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> Berdasarkan Kondisi Eksisting....	84
IV.2.9 Pengelompokkan Rekomendasi Berdasarkan Elemen Sistem Terintegrasi	88
IV.2.10 Perancangan Sistem Terintegrasi	89
BAB V ANALISIS	90
V.1 Verifikasi dan Validasi.....	90
V.1.1 Verifikasi	90
V.1.2 Validasi.....	92
V.2 Analisis Hasil	95
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	99
VI.1 Kesimpulan	99
VI.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN.....	108