

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Manajemen Mutu Terpadu.....	7
2.3 Kualitas Jasa.....	8
2.3.1 Definisi Kualitas	8
2.3.2 Definisi Jasa	9
2.4 Konsep Pelanggan.....	9
2.5 <i>Service Quality</i>	9
2.5.1 Dimensi <i>Service Quality</i>	10
2.5.2 Konsep <i>Servqual</i>	11
2.6 Uji Validitas	13
2.7 Uji Reliabilitas	14
2.8 Uji Ukuran Sampel.....	14
2.9 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	15
2.9.1 Definisi <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	15
2.9.2 Manfaat <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	15
2.9.3 Kelebihan <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	16

2.9.4	Tahap-tahapan dalam <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	17
2.9.5	Mengumpulkan Suara Pelanggan (<i>Voice of Customer</i>).....	17
2.10	<i>House of Quality</i> (HOQ)	18

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	23
3.2	Tempat dan Waktu Pengambilan Data.....	23
3.3	Sumber Data Penelitian.....	23
3.4	Langkah – Langkah Penelitian.....	24
3.5	Diagram Alir Penelitian	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Profil Sekolah.....	30
4.1.1	Sejarah Sekolah	30
4.1.2	Visi	31
4.1.3	Misi.....	31
4.1.4	Tujuan.....	32
4.2	Analisis <i>Service Quality</i>	32
4.2.1	Penyusunan Kuisisioner	32
4.2.2	Deskripsi Responden	33
4.2.3	Uji Validitas.....	34
4.2.4	Uji Reliabilitas.....	35
4.2.5	Analisis GAP	35
4.3	Analisis <i>Quality Function Deployment</i>	36
4.3.1	Analisis <i>Voice of Customer</i>	37
4.3.2	Analisis <i>Planning Matrix</i>	38
4.3.3	Penentuan <i>Technical Response</i>	44
4.3.4	Analisis <i>Relationship WHATs dan HOWs</i>	45
4.3.5	Korelasi Respon Teknis.....	49
4.3.6	<i>Technical Matrix</i>	50
4.4	Analisis dan Pembahasan.....	52

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	57
5.2	Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan	2
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2.2	Simbol <i>Relationships</i> pada HOQ	20
Tabel 2.3	Simbol <i>Technical Correlation</i> pada HOQ	21
Tabel 4.1	Klasifikasi Pertanyaan Menurut Dimensi <i>Service Quality</i>	32
Tabel 4.2	Data Nilai GAP 5 Kuesioner Pelayanan Jasa SMKN 6	35
Tabel 4.3	Data <i>Voice of Customer</i>	37
Tabel 4.4	Nilai <i>Importance to Customer</i>	38
Tabel 4.5	Nilai <i>Customer satisfaction Performance</i>	39
Tabel 4.6	Nilai <i>Expected Satisfaction Performance</i>	40
Tabel 4.7	Nilai <i>Improvement Ratio</i>	41
Tabel 4.8	Nilai <i>Raw Weight</i>	42
Tabel 4.9	Nilai <i>Normalized Raw Weight</i>	43
Tabel 4.10	Data <i>Technical Response</i>	44
Tabel 4.11	Nilai <i>Relationship</i> antara <i>WHAT's</i> dan <i>HOW's</i>	45
Tabel 4.12	Nilai <i>Contribution</i> dan <i>Normalized Contribution</i>	50
Tabel 4.13	Nilai Prioritas	51

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Diagram Rekap Kuisioner	3
Gambar 2.1	<i>Conseptual Model of Service Quality</i>	13
Gambar 2.2	<i>House of Quality</i>	18
Gambar 3.1	Diagram Alir Penelitian	29
Gambar 4.1a	Perbandingan Jenis Kelamin Responden	33
4.1b	Usia Responden	33
Gambar 4.2	Kelas Responden	34
Gambar 4.3	Korelasi Antar Respon Teknis	49



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	
Lampiran 1	Tabel Nilai IKM dan Mutu Pelayanan	61
Lampiran 1	Struktur Organisasi SMKN 6	62
Lampiran 2	Kuesioner Pendahuluan	63
	Rekap Kuesioner Pendahuluan	64
	Kuesioner Sebenarnya	66
	Rekap Kuesioner Sebenarnya	68
	Validitas dan Reliabilitas	72
Lampiran 3	<i>House of Quality</i>	76
Lampiran 4	Data Rekap Absen	77
	Data Pelatihan Guru	79
Lampiran 5	Jadwal Bimbingan Konseling	80
	Checklist Pembersihan	81
	Checklist Kehadiran Guru	82