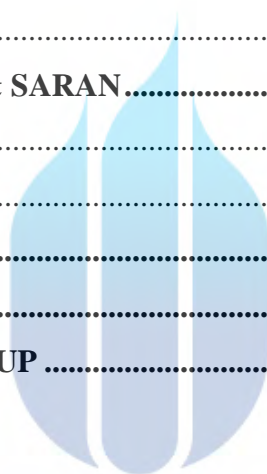


DAFTAR ISI

PENGESAHAN TESIS	iii
PERNYATAAN KEASLIAAN	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSRTACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PEBDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.3.1 Tujuan	7
1.3.2 Manfaat	8
1.4 Asumsi dan Batasan Masalah	8
1.4.1 Asumsi	8
1.4.2 Batasan Masalah.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Teori	10
2.1.1 Kualitas PePelayanan Pendidikan	10
2.1.2 Persepsi	17
2.1.3 Harapan/Ekspetasi.....	17
2.1.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	20
2.1.5 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	22
2.2 Penelitian Terdahulu	26

2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
BAB III METODOLOGI	35
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	35
3.2 Data dan Informasi.....	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data dan Informasi.....	38
3.4 Populasi dan Sampel.....	40
3.5 Teknik Analisis Data.....	42
3.5.1 Uji Instrument.....	42
3.5.2 Analisis SERQUAL.....	43
3.5.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	45
3.5.4 Analisis <i>House of Quality (HOQ)</i>	47
3.6 Langkah Penelitian.....	51
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	52
4.1 Profil SMA Swasta Jakarta Barat.....	52
4.2 Uji Instrument Penelitian.....	52
4.3 Analisis Gap Antara Harapan dan Perspektif (SERVQUAL).....	57
4.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	60
4.5 Analisis <i>House of Quality (HOQ)</i>	64
4.5.1 Kebutuhan Pelanggan (<i>customer needs</i>).....	64
4.5.2 Menentukan Derajat Kepentingan Relative Kebutuhan Pelanggan.....	65
4.5.3 Menentukan Nilai Target Kebutuhan Pelanggan.....	65
4.5.4 Menentukan Rasio Perbaikan Kebutuhan Pelanggan.....	66
4.5.5 Menentukan Sales Point Kebutuhan Pelanggan.....	66
4.5.6 Menghitung Bobot Kebutuhan Pelanggan.....	67
4.5.7 Menentukan Respon Teknik.....	68
4.5.8 Korelasi Antara Kebutuhan Pelanggan Dengan Respon Teknik.....	69
4.5.9 Korelasi Respon Teknik.....	72
4.5.10 Penilaian Kompetitor.....	73
4.5.11 Target Respon Teknik.....	73
4.5.12 Urutan Prioritas Perbaikan Respon Teknik.....	74

BAB V PEMBAHASAN	78
5.1 Temuan Utama	78
5.1.1 Tingkat Persepsi dan Harapan Siswa Terhadap PePelayanan Pendidikan di SMA Swasta Di Jakarta Barat	78
5.1.2 Karakteristik Kualitas PePelayanan Prioritas Untuk di Perbaiki Pada SMA Swasta Di Jakarta Barat	80
5.1.3 Upaya Perbaikan Kualitas PePelayanan SMA Swasta di Jakarta Barat...	82
5.2 Perbandingan Dengan Penelitian Sebelumnya.....	86
5.3 Implikasi Industri	88
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	90
BAB VI KESIMPULAN & SARAN	91
6.1 Kesimpulan	91
6.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	98
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	146



UNIVERSITAS
MERCU BUANA