

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase SMA Terakreditasi/Pulau Tahun 2013/2014–2014/2015	1
Gambar 1.2 Grafik Rata–rata Nilai Akreditasi SMA Tahun 2015.....	2
Gambar 1.3 Grafik Persentase SMA Terakreditasi Pulau Jawa Tahun 2013/2014 sampai dengan 2014/2015.....	3
Gambar 1.4 Grafik Rata-rata Nilai Akreditasi SMA DKI Jakarta Tahun 2015.....	3
Gambar 1.5 Grafik Rata-rata Nilai Akreditasi Antara SMA Negeri Dengan Swasta di Jakarta Barat Tahun 2015	4
Gambar 1.6 Diagram Pareto Nilai Persepsi Orang Tua Siswa SMA Swasta di Jakarta Barat Tahun 2017 Kategori Kurang Puas dan Tidak Puas.....	5
Gambar 2.1 Service Quality Mode.....	12
Gambar 2.2 <i>Determinants of Perceived Service Quality</i>	13
Gambar 2.3 Model Pelayanan Publik di Sektor Pendidikan.....	15
Gambar 2.4 <i>Importance Performance Analysis</i>	21
Gambar 2.5 Rumah Kualitas	23
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	46
Gambar 3.2 Bobot hubungan <i>whats</i> dan <i>hows</i>	49
Gambar 3.3 Rumah Kualitas	50
Gambar 3.4 Langkah-Langkah Penelitian.....	51
Gambar 4.1 Diagram Kartesius (<i>Importanc –Performane Matriks</i>) Berdasarkan Siswa	63
Gambar 4.2 Diagram Kartesius (<i>Importance–Performance Matriks</i>) Berdasarkan Komite Sekolah.....	64
Gambar 4.3 Korelasi antara kebutuhan pelanggan dengan respon teknik	71
Gambar 4.4 <i>Matriks House of Quality</i>	77
Gambar 5.1 Model Perbaikan Pelayanan Publik di Sektor Pendidikan	82