

DAFTAR ISI

JUDUL COVER	i
JUDUL	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	7
1.4 Asumsi dan Pembatasan Masalah.....	7
1.4.1 Asumsi.....	7
1.4.2 Batasan Masalah.....	7
BAB KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Perguruan Tinggi.....	8
2.1.1 Pengertian Perguruan Tinggi	8
2.1.1.1 Sekolah Tinggi.....	9
2.1.1.2 Program Studi.....	10

2.1.2 Akreditasi	10
2.1.2.1 Pengertian Akreditasi.....	10
2.1.2.2 Butir-butir Penilaian Akreditasi Program Studi.....	13
2.1.2.3 Mekanisme Akreditasi Program Studi.....	18
2.2 Jasa.....	19
2.2.1 Definisi Jasa.....	19
2.2.2 Tipe-Tipe Operasi Jasa.....	20
2.2.3 Karakteristik Jasa.....	21
2.2.4 Jasa Pendidikan.....	21
2.3 Pelanggan	22
2.3.1 Definisi Pelanggan	22
2.3.2 Pelanggan dalam Jasa Pendidikan.....	23
2.3.3 Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4 Kualitas.....	25
2.4.1 Definisi Kualitas.....	25
2.4.2 Dimensi Kualitas.....	26
2.5 Quality Function Deployment.....	27
2.5.1 Definisi Quality Function Deployment.....	27
2.5.2 Tujuan dan manfaat quality function deployment.....	28
2.5.3 Quality function deployment dalam jasa pendidikan.....	29
2.5.4 Rumah Kualitas (House of Quality)	30
2.5.4.1 Matriks HOQ tahap 1.....	33
2.5.4.2 Matriks HOQ tahap 2.....	34
2.6 Kajian Penelitian Terdahulu.....	36
2.6.1 Hubungan Penelitian terdahulu dengan tesis.....	38
2.6.2 <i>State of The Art</i>	40
2.7 Kerangka Pemikiran.....	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	43
3.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	43
3.3 Pendekatan Penelitian	43
3.4 Variabel Penelitian	44
3.4.1 Definisi Varaabel Penelitian	44
3.4.2 Jenis Data	45
3.5. Metode Analisis Data	45
3.6. Langkah Penelitian	47

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	48
4.1.1 Gambaran Umum STTMM	48
4.1.2 Struktur Organisasi STTMM	49
4.1.3 Proses Bisnis STTMM	50
4.2 Analisis Data	50
4.3 Pengolahan Data menggunakan <i>Quality Function Deployment</i>	60
4.3.1 Matriks <i>House of Quality</i> tahap 1	61
4.3.2 Matriks <i>House of Quality</i> tahap 2.....	79

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Temuan Utama	88
5.1.1 Butir borang yang memiliki nilai lemah	88
5.1.2 Butir Borang Kritis dan Prioritas	90
5.1.3 Respon Teknis dan Kebutuhan Proses	92
5.2 Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya	93
5.3 Implikasi industri	96
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	97

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	98
6.2 Saran.....	98

DAFTAR PUSTAKA	99
----------------------	----

LAMPIRAN

LAMPIRAN Studi Banding.....	102
-----------------------------	-----

LAMPIRAN A Gambar House of Quality (HOQ) 1	105
LAMPIRAN A Gambar House of Quality (HOQ) 2	106
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	107

