

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4 Batasan dan Asumsi	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1. Kajian Teori	8
2.1.1. Pengertian Pelanggan	8
2.1.2. Jenis Pelanggan	8
2.1.3. Pengertian Kepuasan Pelanggan	9
2.1.4. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2. Pengertian Jasa	11
2.3. Karakteristik Jasa	11
2.4. Kualitas Jasa.....	12
2.5. Dimensi Kualitas.....	13
2.6. Pengertian Perguruan Tinggi dan Perpustakaan	14
2.6.1. Pengertian Perguruan tinggi	14
2.6.2. Perguruan Tinggi sebagai Penyedia Jasa.....	14
2.6.3. Pengertian Perpustakaan.....	15
2.6.4. Fungsi Perpustakaan.....	16
2.7. Pengertian SERVQUAL	19

2.7.1. Pengertian Dimensi SERVQUAL.....	20
2.7.2. Penerapan Metode SERVQUAL	24
2.8. Metode Quality Function Deployment	24
2.9. Penelitian Terdahulu	27
2.10. Matriks Penelitian Terdahulu	35
2.11. Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1. Desain Penelitian.....	38
3.2. Data dan Informasi.....	38
3.2.1. Definisi Konsep	38
3.2.2. Teknik Pengumpulan data dan Informasi	40
3.3. Populasi dan Sample	46
3.4. Uji Instrument Penelitian	48
3.4.1. Uji Validitas.....	48
3.4.2. Uji Reliabilitas.....	48
3.5. Teknik Analisis Data	46
3.5.1. Tahap Perencanaan HOQ	49
3.5.2. Tahap Pengumpulan <i>Voice of Customer</i>	50
3.5.3. Afinity Diagram.....	52
3.5.4. Tahap Penyusunan HOQ	53
3.5.5. Tahap Analisa dan Interpretasi	54
3.6. Langkah-Langkah Penelitian	55
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	56
4.1. Uji Instrumen Penelitian	56
4.2. Analisis Deskriptif	59
4.3. Analisis GAP antara Harapan dan Persepsi	60
4.3.1. Skor Atribut Harapan.....	61
4.3.2. Skor Atribut Persepsi.....	61
4.4. Hasil Wawancara	63
4.4.1. Parameter Tekik.....	64
4.4.2. Fasilitas Perpustakaan.....	65
4.4.3. Karyawan.....	66
4.4.4. Pengguna Perpustakaan	66
4.4.5. Frekuensi Pengunjung	67

4.5. Analisis <i>House of Quality</i>	67
BAB V PEMBAHASAN	72
5.1. Pembahasan	72
5.2. Temuan Utama	72
5.3. Karakteristik Kualitas Pelayanan	72
5.4. Prioritas Perbaikan	75
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	78
6.1. Kesimpulan	78
6.2. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
RIWAYAT HIDUP	84
LAMPIRAN	86



UNIVERSITAS
MERCU BUANA