

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penyusunan Karya Akhir .....	5
1.3.1 Maksud Penyusunan Karya Akhir .....	5
1.3.2 Tujuan Penyusunan Karya Akhir .....	6
1.4 Manfaat dan Kegunaan Karya Akhir .....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II CENTER FOR COMPUTING AND INFORMATION TECHNOLOGY FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS INDONESIA (CCIT FT UI)</b>	
2.1 Sejarah CCIT FT UI .....	9
2.1.1 Visi CCIT FT UI .....	10

2.1.2 Misi CCIT FT UI .....	10
2.2 Lingkup Bidang Usaha CCIT FT UI .....	11
2.3 Sumber Daya CCIT FT UI .....	13
2.4 Tantangan Bisnis CCIT FT UI .....	20
2.5 Proses Bisnis CCIT FT UI .....	21
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA</b>	
3.1 Penelitian Terdahulu.....	24
3.2 Definisi Jasa.....	26
3.3 Karakteristik Jasa .....	27
3.4 Definisi Kualitas .....	28
3.5 Definisi Kualitas Jasa .....	31
3.6 Pelayanan Pendidikan .....	34
3.7 <i>Service Quality (Servqual)</i> .....	36
3.8 Kano Model .....	40
3.9 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	45
3.10 Gabungan Kano Model, <i>Servqual</i> dan QFD .....	59
3.11 Rerangka Pemikiran .....	63
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN</b>	
4.1 Objek Penelitian .....	64
4.1.1 Objek Topik .....	64
4.1.2 Lokasi Penelitian .....	64
4.1.3 Waktu Penelitian .....	64
4.2 Metode Penelitian .....	65
4.2.1 Metode Penelitian .....	65
4.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	65

4.2.3 Metode Pengumpulan Data .....	67
4.2.4 Populasi dan Sampel .....	72
4.3 Metode Analisis Data .....	76
4.3.1 Pengujian Validitas .....	76
4.3.2 Pengujian Reliabilitas .....	77
4.3.3 Pengujian Nilai Atribut Berdasarkan <i>Servqual</i> .....	78
4.3.4 Pengujian Nilai Atribut Berdasarkan Kano Model .....	78
4.3.5 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	80

## **BAB V HASIL DAN ANALISA**

5.1 Hasil .....	84
5.1.1 Pengujian Kuesioner .....	84
5.1.1.1 Pengujian Validitas .....	84
5.1.1.2 Pengujian Reliabilitas .....	95
5.1.2 Pengolahan Data Kuesioner .....	95
5.1.2.1 Pengukuran <i>Service Quality</i> ( <i>Servqual</i> ) .....	95
5.1.2.2 Pengukuran Data Kuesioner Dengan Menggunakan Kano Model .....	100
5.1.3 <i>House Of Quality</i> (HOQ) Level 1 .....	104
5.1.3.1 <i>Adjusted Importance</i> Atribut .....	104
5.1.3.2 Nilai Target .....	112
5.1.3.3 Rasio Perbaikan .....	115
5.1.3.4 Sales Point .....	116
5.1.3.5 Bobot Atribut Jasa .....	119
5.1.3.6 Normalisasi Bobot Atribut Jasa .....	120
5.1.3.7 Respon Teknikal .....	123

5.1.3.8 Hubungan Respon Teknikal Organisasi dan Atribut Pelayanan .....	125
5.1.3.9 Arah Pengembangan Respon Teknikal .....	135
5.1.3.10 Target Pengembangan Respon Teknikal .....	140
5.1.3.11 Bobot Respon Teknikal .....	142
5.1.3.12 Hubungan Antar Respon Teknikal .....	145
5.1.3.13 Diagram <i>House Of Quality</i> (HOQ) Level 1.....	146
5.1.4 <i>House Of Quality</i> (HOQ) Level II .....	149
5.1.4.1 Normalisasi Bobot .....	149
5.1.4.2 <i>Process Requirement</i> .....	151
5.1.4.3 Interaksi Antar Kegiatan dengan Parameter Teknik .....	155
5.1.4.4 Bobot Respon Teknikal .....	164
5.1.4.5 Hubungan Antar Kebutuhan Proses .....	169
5.1.4.6 Diagram <i>House Of Quality</i> (HOQ) Level II .....	170
5.2 Analisa .....	171
5.2.1 Analisa Tingkat Kepuasan .....	171
5.2.2 Analisa Tingkat Kesenjangan (Gap) Atribut .....	173
5.2.3 Analisa Tingkat Kepentingan Atribut .....	175
5.2.4 Matrik HOQ <i>Customer Requirements To Technical Requirement</i> (HOQ Level I).. .....	178
5.2.5 Matrik HOQ <i>Technical Requirements To Process Requirement</i> (HOQ Level II) .....	179
5.2.6 Langkah-langkah Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan CCIT FT UI .....	179

<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
6.1 Kesimpulan .....	185
6.2 Rekomendasi .....	186
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>188</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>192</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>210</b>

