

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan 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
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Kajian Teori	9
2.1.1. Strategi	9
2.1.2. Kualitas Layanan / Jasa	10
2.1.3. Pengertian Jasa	17
2.1.4. Alat Pengukur Kualitas Jasa	18
2.1.5. <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	20
2.1.6. Matrik Importance Performance Analysis (IPA)	30
2.2. Penelitian Sebelumnya	33
2.3. Kerangka Pemikiran	41
BAB III METODOLOGI	42
3.1. Jenis dan Desain Penelitian	42

3.2. Data dan Informasi	42
3.3. Teknik Pengumpulan Data	42
3.4. Populasi dan Sampel	47
3.5. Teknik Analisis Data	48
3.5.1. Pengukuran <i>Servqual</i>	48
3.5.2. Nilai Ekspektasi / Harapan	48
3.5.3. Nilai Persepsi	49
3.5.4. Perhitungan Skor <i>Servqual</i> (<i>Gap Score</i>) Antara Harapan dengan persepsi	49
3.5.5. Penyusunan House of Quality (HoQ) Level 1	50
3.3. Langkah-Langkah Penelitian	53
 BAB IV HASIL DAN ANALISIS	 54
4.1. Profil Sekolah Menengah Atas (SMA) Yasporbi	54
4.1.1. Visi, Misi dan Tujuan Sekolah Menengah Atas (SMA) Yasporbi	55
4.2. Pengumpulan Data dan Responden dengan Kuesioner	55
4.2.1. Identifikasi Atribut dan Penyusunan Kuesioner	56
4.2.2. Uji Validitas	59
4.2.3. Uji Realibilitas Persepsi Mahasiswa	60
4.2.4. Penentuan Jumlah Sampel Minimum	61
4.2.5. Mercu-Data Responden	62
4.2.6. Pengukuran Dengan Metode Service Quality (<i>Servqual</i>)	62
4.3. House of Quality (HoQ) Level 1	67
4.3.1. <i>Adjusted Importance Attribute</i>	68
4.3.2. Technical Requirement	71
4.3.3. Menentukan Hubungan Antara Respon Teknikal Dan Atribut Pelayanan / Keinginan Pelanggan (<i>Relation Matrix</i>)	73
4.3.4. Arah Pengembangan Respon Teknikal	74
4.3.5. Bobot Respon Teknikal (<i>Technical Importance Level</i>) ...	76

4.3.6. Hubungan Antar Respon Teknikal	77
4.4. House of Quality (HoQ) Level 2	79
4.4.1. Normalisasi Bobot	79
4.4.2. <i>Process Requirement</i>	80
4.4.3. Interaksi Parameter Teknik dengan Kebutuhan Proses	81
4.4.4. Nilai <i>Technical Requirements</i> dengan <i>Process Requirements</i>	81
4.4.5. Hubungan Antar Kebutuhan Proses	85
4.4.6. Matriks HOQ Level 2	86
BAB V PEMBAHASAN	88
5.1. Temuan Utama	88
5.1.1 Identifikasi Atribut Layanan	88
5.1.2 Service Quality	92
5.1.3 Analisis HOQ Level 1	95
5.1.4 Analisis HOQ Level 2	98
5.2. Kajian dengan Penelitian Sebelumnya	103
5.3. Implikasi Industri	106
5.4. Keterbatasan Penelitian	107
BAB VI KESIMPULAN	108
6.1. Kesimpulan	108
6.2. Saran	109
 DAFTAR PUSTAKA	 110
LAMPIRAN	113
RIWAYAT HIDUP	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Grafik Penerimaan Siswa Baru dan Jumlah Lokal Kelas Periode Tahun 2010 s.d. 2016	3
Gambar 1.2.	Grafik Lulusan Lolos Seleksi Masuk Perguruan Tinggi Negeri Periode Tahun 2012 s.d. 2016	4
Gambar 1.3.	Grafik Hasil Survei Kepuasan Layanan Akademik Tahun 2014...4	
Gambar 2.1.	Model Gap Kualitas Pelayanan	13
Gambar 2.2.	<i>House of Quality (HoQ)</i>	23
Gambar 2.3.	<i>House of Quality (HOQ) Level 1 sampai 4</i>	26
Gambar 2.4.	Matriks Importance-Performance Analysis	32
Gambar 2.5.	Kerangka Pemikiran	41
Gambar 3.1.	Diagram Alir Penelitian	53
Gambar 4.1.	Hubungan Antar Respon Teknikal	78
Gambar 4.2.	<i>House of Quality (HOQ) Level 1</i>	79
Gambar 4.3.	Interaksi Antar Kebutuhan Proses	86
Gambar 4.4.	<i>House of Quality (HOQ) Level 2</i>	87



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Dimensi-Dimensi Kualitas Jasa	14
Tabel 2.2.	Dimensi dan Atribut Model Servqual	19
Tabel 2.3.	<i>State of The Arts</i>	33
Tabel 2.4.	Review Penelitian Sebelumnya	34
Tabel 3.1.	Variabel Penelitian	45
Tabel 4.1.	Atribut Pertanyaan Kuesioner Servqual Layanan Pendidikan di SMA YASPORBI	58
Tabel 4.2.	Hasil Uji Realibilitas Persepsi Siswa	60
Tabel 4.3.	Hasil Uji Realibilitas Harapan Siswa	61
Tabel 4.4.	Jenis Kelamin Responden	62
Tabel 4.5.	Umur Responden	62
Tabel 4.6.	<i>Gap Score</i> Atribut-Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan di SMA YASPORBI	65
Tabel 4.7.	Kategori Nilai Kepentingan Pelayanan	68
Tabel 4.8.	Tingkat Kepentingan Atribut Layanan Pendidikan SMA YASPORBI	68
Tabel 4.9.	<i>Customer Satisfactions Score</i> (CSS)	70
Tabel 4.10.	Hubungan Atribut Pelayanan Dengan Respon Teknikal	74
Tabel 4.11.	Arah Pengembangan Respon Teknikal	75
Tabel 4.12.	Nilai Bobot Teknikal Respon	79
Tabel 4.13.	Hubungan Antar Respon Teknikal	79
Tabel 4.14.	Normalisasi Bobot Paramater Teknik	79
Tabel 4.15.	Kebutuhan Proses	80
Tabel 4.16.	Interaksi Parameter Teknik dengan Kebutuhan Proses	82
Tabel 4.17.	Nilai Interaksi Kebutuhan Proses	82
Tabel 4.18.	Nilai Matriks Interaksi Kebutuhan Proses (%)	83
Tabel 4.19.	Prioritas Kebutuhan Proses	84
Tabel 5.1.	<i>Gap Score</i> Positif Atribut-Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan di SMA Yasporbi	93

Tabel 5.2.	<i>Gap Score</i> Negatif Atribut-Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan di SMA Yasporbi	95
Tabel 5.3.	Arah Pengembangan Respon Teknikal	96
Tabel 5.4.	Nilai Bobot Teknikal Respon	97
Tabel 5.5.	Ranking Teknikal Respon	98
Tabel 5.6.	Normalisasi Bobot Paramater Teknik	99
Tabel 5.7.	Matriks Nilai Kebutuhan Proses	100
Tabel 5.8.	Hubungan Antar Kebutuhan Proses Positif Kuat	101
Tabel 5.9.	Hubungan Antar Kebutuhan Proses Positif Moderat	101
Tabel 5.10.	Prioritas Pengembangan Kebutuhan Proses	102
Tabel 5.11.	Hasil Review sebelum dan saat ini	105



UNIVERSITAS
MERCU BUANA