

Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Pernyataan Bebas Plagiasi	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Tabel	ix
Intisari	x
Abstract	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Motivasi Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.7 Kontribusi Penelitian	7
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	7
1.9 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Sekolah Satuan Pendidikan Kerjasama (SPK)	10
2.2 Kualitas.....	12
2.3 Service Quality (Kualitas Layanan)	13
2.4 Quality Function Deployment (QFD)	14
2.5 Matriks Importance Performance Analysis (IPA).....	15
2.6 House of Quality (HoQ)	16
2.7 Kajian Literatur Kualitas Layanan di Bidang Pendidikan.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Desain Penelitian	20
3.2 Sumber Data dan Pengumpulan Data.....	22

3.2.1 Sumber data	22
3.2.2 Teknik pengumpulan data.....	22
3.3 Instrumen Penelitian	23
3.4 Populasi dan Sampel	24
3.4.1 Populasi.....	24
3.4.2 Sampel	25
3.5 Teknik Analisis Data	25
3.5.1 Identifikasi konsumen dan penentuan permintaan konsumen	25
3.5.2 Identifikasi matriks Importance-Performance Analysis	26
3.5.3 Identifikasi prioritas permintaan konsumen melalui matriks IPA	26
3.5.4 Identifikasi elemen-elemen layanan	27
3.5.5 Membangun matriks hubungan antara CR dan SE.....	27
3.5.6 Membangun hubungan antar SE.....	27
3.5.7 Identifikasi SE prioritas	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Deskripsi Data	28
4.1.1 Karakteristik responden	28
4.1.2 Uji kualitas data	29
4.2 Hasil Penelitian.....	34
4.2.1 Identifikasi konsumen dan penentuan permintaan konsumen	34
4.2.2 Identifikasi matriks Importance-Performance Analysis	42
4.2.3 Identifikasi prioritas permintaan konsumen melalui matriks IPA	43
4.2.4 Identifikasi elemen-elemen layanan	44
4.2.5 Membangun matriks hubungan antara CR dan SE.....	47
4.2.6 Membangun hubungan antar SE.....	49
4.2.7 Identifikasi SE prioritas	49
4.3 Analisis Metode QFD Secara Keseluruhan	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Keterbatasan dan saran	57
5.3 Implikasi	58
Daftar Pustaka	59
Lampiran	62