

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	<i>i</i>
DAFTAR ISI.....	<i>iv</i>
DAFTAR TABEL.....	<i>vii</i>
DAFTAR GAMBAR.....	<i>viii</i>
DAFTAR LAMPIRAN.....	<i>ix</i>
Intisari.....	<i>x</i>
<i>Abstract</i> .....	<i>xi</i>
BAB I.....	<i>1</i>
1.1 Latar Belakang.....	<i>1</i>
1.2 Rumusan Masalah.....	<i>4</i>
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	<i>5</i>
1.4 Tujuan Penelitian.....	<i>5</i>
1.5 Motivasi Penelitian.....	<i>5</i>
1.6 Manfaat Penelitian.....	<i>6</i>
1.7 Kontribusi Penelitian.....	<i>6</i>
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	<i>7</i>
1.9 Sistematika penulisan.....	<i>8</i>
BAB II.....	<i>12</i>
2.1 Landasan Teori.....	<i>12</i>
2.1.1 Kampung Inggris Jogja.....	<i>12</i>
2.1.2 Program Fullday Kampung Inggris Jogja.....	<i>13</i>
2.1.3 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	<i>14</i>
2.1.4 <i>House of Quality (HOQ)</i> .....	<i>17</i>
2.1.5 Kualitas Layanan.....	<i>19</i>
2.2 Tinjauan Pustaka.....	<i>20</i>
2.2.1 Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988) “ <i>SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.</i> ”.....	<i>20</i>
2.2.2 Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990) “ <i>Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations.</i> ”.....	<i>21</i>

2.2.3 Oliver, R. L. (1980) “ <i>A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. Journal of Marketing Research.</i> ”	23
2.2.4 Anderson, E. W., & Sullivan, M. W. (1993) “ <i>The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms.</i> ”	24
2.2.5 Akao, Y. (1990) “ <i>Quality Function Deployment: Integrating Customer Requirements into Product Design.</i> ”	24
2.2.6 Hauser, J. R., (1993) “ <i>How Puritan-Bennett Used The House of Quality</i> ”	25
2.2.7 Heskett et al. (1997) “ <i>The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction and Value.</i> ”	26
2.2.8 Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1994) “ <i>Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research.</i> ”	27
2.2.9 Cohen dan Levinthal (1990) “ <i>Absorptive Capacity: A New Perspective on Learning and Innovation.</i> ”	28
2.2.10 Keith Walley, Paul Custance, dan Ruxin Zhang (2012) “ <i>Service Quality in the Language Training Market in China</i> ”	29
2.2.11 Glenn H. Mazur (1993) “ <i>QFD for Service Industries: From Voice of Customer to Task Deployment</i> ”	30
2.2.12 Andronikidis dkk. (2009) “ <i>The Application of Quality Function Deployment in Service Quality Management</i> ”	31
2.2.13 Bergman, B., & Klefsjö, B. (2010) “ <i>Quality: From Customer Needs to Customer Satisfaction.</i> ”	32
<b>BAB III</b>	<b>33</b>
3.1 Desain Penelitian	33
3.2 Populasi dan Sampel	34
3.3 Instrumen Penelitian	35
3.3.1 <i>Self Administered Survey</i>	35
3.3.2 Wawancara Terstruktur	38
3.3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data	39
3.5 Teknik Analisis Data	40
3.5.1 <i>Quality Function Deployment</i>	40
3.5.2 <i>House of Quality (HOQ)</i>	41
3.6 Profil Kampung Inggris Jogja	47
3.6.1 Sejarah Berdirinya Kampung Inggris Jogja	47
3.6.2 Struktur Organisasi Kampung Inggris Jogja	50
3.6.3 Program Pembelajaran Kampung Inggris Jogja	51
3.6.4 Fasilitas Pembelajaran Kampung Inggris Jogja	54
3.6.5 Alur Pelayanan Kampung Inggris Jogja	57
<b>BAB IV</b>	<b>59</b>

4.1 Deskripsi Data .....	59
4.2 Uji Validasi dan Reliabilitas .....	62
4.2.1 Uji Validitas .....	62
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	63
4.3 Hasil Wawancara.....	64
4.4 Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	65
4.4.1 Penentuan Atribut Kebutuhan Konsumen .....	65
4.4.2 Analisis Tingkat Kepentingan Konsumen.....	66
4.4.3 Penyusunan Atribut Kebutuhan Teknis.....	68
4.4.4 Penyusunan Matriks Korelasi Atribut Kebutuhan Teknis.....	69
4.4.5 Matriks Hubungan Kebutuhan Konsumen dan Kebutuhan Teknis.....	72
4.4.6 Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan dengan Tingkat Kepentingan Konsumen.....	75
4.4.7 Penentuan Tujuan Sasaran Mutu Layanan .....	76
4.4.8 Rasio Perbaikan.....	77
4.4.9 Visualisasi <i>House of Quality</i> (HOQ).....	79
4.5 Pembahasan .....	81
4.6 <i>Home of Quality</i> .....	84
BAB V.....	87
5.1 Simpulan.....	87
5.1.1 Prioritas Atribut Kebutuhan Pelanggan di Kampung Inggris Jogja.....	87
5.1.2 Atribut pelayanan di Kampung Inggris Jogja dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.....	87
5.1.3 Prioritas atribut pelayanan di Kampung Inggris Jogja dalam meningkatkan kualitas pelayanan.....	89
5.2 Keterbatasan .....	89
5.3 Implikasi.....	90
5.4 Saran.....	90
5.4.1 Bagi Peneliti Selanjutnya .....	90
5.4.2 Bagi Kampung Inggris Jogja.....	91
5.4.3 Bagi Pemerintah .....	91
Daftar Pustaka .....	92