

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Surat Keterangan Pengganti Lembar Pengesahan	ii
Pernyataan Bebas Plagiasi	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
<i>Abstract</i>	xi
Intisari	xii
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Motivasi dan Manfaat Penelitian	6
1.6 Kontribusi Penelitian	7
1.7 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	7
1.8 Sistematika Penulisan	8
BAB II Landasan Teori	10
2.1 Unit Akademik	10
2.2 Layanan	10
2.3 Kualitas	12
2.4 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	13
2.5 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	14
2.6 <i>House of Quality</i> (HOQ)	16
BAB III Metode Penelitian	20
3.1 Desain Penelitian	20
3.2 Metode Pengumpulan Data	21
3.2.1 Wawancara dengan Konsumen dan Pihak Unit Akademik FEB UGM	22

3.2.2 Kuesioner Konsumen Unit Akademik FEB UGM.....	23
3.3 Alur Penelitian.....	25
3.4 Uji Reliabilitas.....	29
3.5 Metode Analisis Penelitian.....	30
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	34
4.1 Karakteristik Konsumen.....	34
4.2 Analisis <i>Quality Function Deployment</i> Unit Akademik FEB UGM.....	38
4.2.1 Ruang Kiri HOQ: Identifikasi Suara Konsumen (SK).....	38
4.2.2 Ruang Atas HOQ: Identifikasi Suara Perusahaan (SP)	43
4.2.3 Ruang Tengah HOQ: Matriks Korelasi SK dengan SP.....	44
4.2.4 Ruang Kanan HOQ: Penilaian Rasio Perbaikan dan Prioritas Kepentingan.....	58
4.2.5 Ruang Bawah HOQ: Penilaian Bobot Kepentingan dan Prioritas Tindakan.....	61
4.2.6 Paparan Utuh HOQ Unit Akademik FEB UGM.....	64
4.3 Pembahasan.....	68
BAB V Simpulan dan Saran.....	70
5.1 Simpulan.....	70
5.2 Keterbatasan dan Saran Penelitian	73
Daftar Pustaka.....	75
Lampiran.....	78