

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Pernyataan Orisinalitas Skripsi.....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Abstrak .....	vii
Abstract .....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan Karya Akhir.....	8
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	 <b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Definisi Kualitas .....	10
2.1.2 Definisi dan Karakteristik Jasa .....	12
2.1.3 Sistem Pendidikan Tinggi.....	16
2.1.4 Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ).....	20
2.1.5 Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) .....	39
2.1.6 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	42
2.1.7. <i>House of Quality (HOQ)</i> .....	44
2.2 Penelitian Sebelumnya .....	50
2.3 Kerangka Berpikir .....	52
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	 <b>53</b>
3.1. Pendekatan Penelitian.....	53
3.2 Batasan Penelitian .....	54
3.3 Komponen Desain Penelitian .....	54
3.3.1 Pertanyaan Penelitian .....	55
3.3.2 Unit Analisis.....	55
3.3.3 Logika Pengaitan antara Data dengan Permasalahan Penelitian.....	56
3.3.4 Kriteria untuk Menginterpretasikan Temuan .....	57
3.4 Jenis Penelitian dan Sumber Data .....	57
3.5 Prosedur Pengumpulan Data .....	58
3.6 Prosedur Penentuan Sampel .....	63
3.7 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	65
3.7.1 Validitas Alat Ukur.....	65

3.7.2	Reliabilitas Alat Ukur.....	66
3.8	Teknik Analisis.....	67
3.9	Tahapan Penelitian .....	68
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		
4.1	Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	71
4.1.1	Sejarah Singkat Program Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.....	71
4.1.2	Visi, Misi, dan Tujuan Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.....	72
4.1.3	Struktur Organisasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" .....	74
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian .....	75
4.3	Data Identifikasi Responden.....	76
4.3.1	Jenis Kelamin.....	76
4.3.2	Usia .....	77
4.3.3	Tahun Angkatan.....	78
4.3.4	Pekerjaan.....	78
4.4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	79
4.4.1	Uji Validitas.....	79
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	81
4.5	Hasil Pengolahan Data .....	82
4.5.1	Kesenjangan antara Kenyataan dan Harapan Atribut Kualitas Layanan .....	82
4.5.2	Pembuatan <i>House of Quality</i> .....	85
4.6	Hasil dan Pembahasan .....	103
4.6.1	Identifikasi Responden .....	103
4.6.2	Analisa Matriks Kebutuhan Pelanggan .....	104
4.6.3	Analisa Matriks Respon Teknis.....	105
4.6.4	Analisa Matriks Hubungan Antar Respon Teknis.....	107
4.6.5	Usulan Perbaikan .....	107
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		
5.1	Simpulan.....	111
5.2	Saran .....	114

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Logika Pengaitan antara Data dengan Permasalahan Penelitian .....	56
Tabel 3.2	Integrasi Kuesioner dengan Borang BAN-PT .....	60
Tabel 4.1	Data Program Studi Magister Manajemen UPN "Veteran" Jawa Timur .....	72
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	76
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	77
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan .....	78
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	78
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kenyataan dan Harapan Kualitas Layanan Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.....	80
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Kenyataan dan Harapan Kualitas Layanan Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.....	81
Tabel 4.8	Kesenjangan Atribut Kualitas Layanan Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.....	83
Tabel 4.9	Gap Negatif Atribut Kualitas Layanan Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.....	85
Tabel 4.10	<i>Customer Needs</i> Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur .....	86
Tabel 4.11	Respon Teknis Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur .....	87
Tabel 4.12	Respon Teknis Berdasarkan Kebutuhan Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur .....	88

Tabel 4.13	Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Layanan Pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur .....	96
Tabel 4.14	Kesenjangan Atribut Kualitas Layanan Pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.....	98
Tabel 4.15	<i>Goal</i> yang Ingin Dicapai Oleh Program Studi Magister Manajemen UPN "Veteran" Jawa Timur .....	99
Tabel 4.16	<i>Improvement Ratio</i> Kualitas Layanan Program Studi Magister Manajemen UPN "Veteran" Jawa Timur.....	100
Tabel 4.17	<i>Absolute Importance</i> Program Studi Magister Manajemen UPN "Veteran" Jawa Timur.....	101
Tabel 4.18	<i>Relative Importance</i> Program Studi Magister Manajemen UPN "Veteran" Jawa Timur.....	102
Tabel 4.19	Prioritas Program Studi Magister Manajemen UPN "Veteran" Jawa Timur.....	103

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual Kualitas Layanan.....	28
Gambar 2.2 Struktur Bagan <i>House of Quality</i> .....	46
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir.....	52
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	69
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur .....	74
Gambar 4.2 <i>Relationship Matrix</i> .....	89
Gambar 4.3 <i>Relationship Matrix</i> dan Nilai Numerik .....	93
Gambar 4.4 <i>Technical Corelation</i> .....	94
Gambar 4.5 <i>House of Quality</i> .....	110

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. KUESIONER PENELITIAN
- Lampiran 2. TABULASI DATA
- Lampiran 3. UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS
- Lampiran 4. SURAT PERNYATAAN PROGRAM STUDI MAGISTER  
MANAJEMEN UPN “VETERAN” JAWA TIMUR

