DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN i
ABSTRAK ii
ABSTRACT iv
DAFTAR ISI v
KATA PENGANTAR ix
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi masalah 2
1.3 Batasan Masalah 3
1.4 Perumusan Masalah 3
1.6 Kegunaan Penelitian 3
1.7 Metode Penelitian 4
1.8 Lokasi Penelitian 4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 5
2.1 Pembahasan Teori Hasil Penelitian yang Relevan 5
2.2 *Service Quality* (SERVQUAL) 7
2.2.1 Asal-Muasal SERVQUAL 7
2.3 *Quality Function Deployment* (QFD) 9
2.3.1 Sejarah *Quality Function Deployment* (QFD) 10
2.3.2 Bagaimana Pengenalan QFD dalam Suatu Organisasi 10
2.3.3 Bagian Kebutuhan / Keinginan Pelanggan 11
2.3.4 Menyatukan Suara Pelanggan 11
2.3.5 Wawancara Dengan Para Pelanggan 12

2.3.6 Keluhan-Keluhan Pelanggan....13
2.3.7 Menyortir Suara Pelanggan ke dalam Kategori Utama....14
2.3.8 Kebutuhan-kebutuhan Pelanggan....15
2.3.9 Perencanaan Matrik....15
2.3.10 *Importance to The Customer*....17
2.3.11 *Relative Importance*....17
2.3.12 *Ordinal Importance*....18
2.3.13 *Customer Satisfaction Performance*....19
2.3.14 *Competitive Satisfaction Performance*....20
2.3.15 *Goal and Improvement Ratio*....20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN....23
3.1 Tahap Persiapan....25
3.1.1 Identifikasi Masalah....25
3.1.2 Perumusan Masalah....25
3.1.3 Penentuan Tujuan Penelitian....26
3.1.4 Studi Pustaka....26
3.1.5 Pengumpulan Data Awal....26
3.1.6 Penentuan Metode Penelitian....26
3.2 Pembuatan Kuesioner....27
3.2.1 Penentuan Kuesioner dan Skala....30
3.2.2 Kuesioner SERVQUAL....31
3.3 Penentuan Jumlah Sampel....34
3.4 Pengumpulan Kuesioner 1....35
3.5 Uji Validasi dan Reabilitas Kuesioner 1....35
3.6 Pengumpulan Data Kuesioner 2....40

3.7 Pengumpulan Data 41
3.8 Pengolahan Data 42
3.9 Analisis Data dan Pembahasan 43
3.10 Kesimpulan dan Saran 43
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA 44
4.1 Pengumpulan Data 44
4.1.1 Pengembangan Universitas 45
4.1.2 Visi dan Misi Universitas Widyatama 46
4.1.3 Struktur Organisasi 47
4.2 Pengolahan Data 47
4.2.1 Kualitas Pelayanan 47
BAB V ANALISIS PENELITIAN 65
5.1 Analisis Penilaian Oleh Keseluruhan Responden Mahasiswa Universitas Widyatama 65
5.2 Analisis Urutan Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Performance Gap* Untuk Setiap Variabel 65
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 69
6.1 Kesimpulan 69
6.2 Saran 69
DAFTAR PUSTAKA 70