

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN PENGUJI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	I-1
1.2. Rumusan Masalah	I-5
1.3. Batasan Masalah	I-5
1.3. Tujuan Penelitian	I-5
1.4. Manfaat Penelitian	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kajian Induktif (Penelitian Terdahulu)	II-1
2.2. Kajian Deduktif (Tinjauan Pustaka)	II-9
2.2.1. Perguruan Tinggi	II-9
2.2.2. Perguruan Tinggi di Indonesia	II-11
2.2.3. Industri Jasa	II-13

2.2.4. Peningkatan Mutu yang Berkelanjutan	II-16
2.2.5. Benchmarking	II-18
2.2.6. Manajemen Mutu Pendidikan Perguruan Tinggi	II-20
2.2.7. <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	II-20

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian	III-1
3.2. Subjek Penelitian	III-1
3.3. Populasi dan Sampel	III-2
3.4. Variabel Penelitian	III-2
3.5. Defenisi Operasional Variabel	III-3
3.6. Jenis Data	III-5
3.7. Pengumpulan Data	III-5
3.8. Prosedur Penelitian	III-7
3.9. Pengolahan Data	III-10
3.10. Analisis Data	III-12

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengumpulan Data	IV-1
4.1.1. Profil Jurusan Teknik Industri Universitas Iqra Buru	IV-1
4.1.2. Pembuatan dan penyebaran kuesioner pendahuluan	IV-3
4.2. Pengolahan Data	IV-6
4.2.1. Karakteristik responden	IV-8
4.2.2. Uji kecukupan data	IV-9
4.2.3. Pengolahan data tingkat pelayanan jurusan teknik industri Iqra Buru	IV-13

4.2.4. Pengolahan data tingkat kepentingan pelayanan Jurusan Teknik Industri Iqra Buru	IV-18
4.2.5. <i>Gap</i> antara tingkat pelayanan dan tingkat kepentingan Jurusan Teknik Industri Iqra Buru	IV-22
4.2.6. Diagram Kartesius	IV-24
4.2.7. <i>Quality Function Deployment</i>	IV-26

BAB V PEMBAHASAN

5.1. Kuesioner Pendahuluan	V-1
5.2. Kuesioner Aktual	V-2
5.3. Hasil data Kuesioner Aktual	V-4
5.4. Analisis Data Tingkat Kinerja Pelayanan	V-5
5.5. Analisis Data Tingkat Kepentingan Pelayanan	V-6
5.6. Analisis <i>Gap</i> tingkat kualitas dan kepentingan pelayanan Jurusan Teknik Industri Iqra Buru	V-6
5.7. Diagram Kartesius	V-7
5.8. <i>Quality Function Deployment</i>	V-7

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	IV-1
6.2. Saran	IV-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN