

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAKSI.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kajian Deduktif dan Induktif.....	8
2.1.1 Konsep dan Definisi Jasa .....	8

2.1.2	Klasifikasi Jasa .....	9
2.1.3	Karakteristik Jasa.....	11
2.2	Kualitas.....	13
2.2.1	Definisi Kualitas .....	13
2.2.2	Definisi Kualitas Jasa.....	13
2.2.3	Dimensi Kualitas Jasa .....	14
2.2.4	Kontribusi Kualitas Terhadap Keuntungan Usaha .....	16
2.3	Kepuasan Konsumen .....	17
2.3.1	Konsep dan Definisi .....	17
2.3.2	Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	17
2.4	Penentuan Jumlah Sampel .....	18
2.5	Model <i>Servqual</i> : Suatu Cara Mengukur Kualitas Pelayanan	19
2.5.1	Pengukuran <i>ServQual</i> .....	23
2.6	Pengendalian Kualitas <i>Six Sigma</i> .....	25
2.6.1	Konsep Dasar Motorola's <i>Six Sigma</i> .....	26
2.6.2	Distribusi Normal.....	28
2.6.3	Definisi <i>Six Sigma</i> .....	29
2.6.4	Komponen <i>Six Sigma</i> .....	31
2.6.5	Fondasi <i>Six Sigma</i> .....	32
2.6.6	<i>Tools</i> Dalam <i>Six Sigma</i> .....	34
2.6.7	Analisis DPMO Dan Tingkat <i>Sigma</i> Data Atribut.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....		36
3.1	Objek Penelitian .....	36
3.2	Identifikasi Masalah .....	36

3.3	Metode Pengumpulan Data.....	36
3.3.1	Pengumpulan Data.....	36
3.3.2	Data Yang Dibutuhkan .....	37
3.3.3	Kuesioner .....	38
3.3.4	Penentuan Jumlah Sampel.....	38
3.3.5	Pengambilan Sampel.....	39
3.4	Pengolahan Data.....	39
3.4.1	Uji Validitas .....	39
3.4.2	Uji Reliabilitas.....	40
3.4.3	Pengukuran <i>Servqual Gap</i> .....	41
3.4.4	Pengukuran <i>Six Sigma</i> .....	43
3.5	Pembahasan .....	44
3.6	Kesimpulan dan Saran.....	44
3.7	Diagram Alir Pemecahan Masalah.....	45
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		46
4.1	Data Instansi.....	46
4.1.1	Sejarah Teknik Industri FTI-UH .....	46
4.1.2	Visi, Misi dan Tujuan .....	49
4.1.3	Pelayanan di Teknik Industri FTI-UH .....	50
4.2	Data Observasi.....	52
4.3	Pengolahan Data .....	53
4.3.1	Uji Kecukupan Data .....	54
4.3.2	Uji Validitas Butir Kuesioner.....	55
4.3.3	Uji Realibilitas .....	59

4.4	Pengukuran <i>Servqual</i> Gap.....	60
4.5	Pengukuran Tingkat <i>Sigma</i> .....	65
BAB V PEMBAHASAN .....		70
5.1	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	70
5.1.1	Pengujian Validitas .....	70
5.1.2	Pengujian Reliabilitas.....	70
5.2	Analisa <i>Servqual</i> .....	70
5.3	Analisa <i>Six Sigma</i> .....	71
5.3.1	Pengukuran <i>Baseline</i> Kinerja pada Tingkat <i>Outcome</i> Berdasarkan Dimensi.....	71
5.3.2	Pengukuran <i>Baseline</i> Kinerja pada Tingkat <i>Outcome</i> Berdasarkan Atribut.....	72
5.4	Analisa Diagram Sebab-Akibat .....	74
BAB VI PENUTUP.....		79
6.1	Kesimpulan .....	79
6.2	Saran .....	80
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Manfaat dari Pencapaian Beberapa Tingkat Sigma	27
Tabel 2.2	Perbedaan <i>True 6-sigma</i> dengan <i>Motorola's 6-sigma</i>	30
Tabel 4.1	Atribut Pernyataan dalam Kuesioner	54
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Butir Kepentingan	60
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Butir Kinerja	61
Tabel 4.4	Kepentingan (Harapan) Mahasiswa	64
Tabel 4.5	Kepuasan (Kinerja) Mahasiswa	66
Tabel 4.6	Analisa <i>Servqual Gap</i> Berdasarkan Dimensi	68
Tabel 4.7	Pengukuran <i>Baseline</i> Kepuasan pada <i>Outcome</i> Berdasarkan Dimensi	69
Tabel 4.8	Analisa <i>Servqual Gap</i> Berdasarkan Atribut	70
Tabel 4.9	Pengukuran <i>Baseline</i> kepuasan pada Tingkat <i>Outcome</i> Berdasarkan Atribut	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual <i>SERVQUAL</i> .....	21
Gambar 2.2 <i>Extended Model of Service Quality</i> .....	24
Gambar 2.3 Kurva Normal Motorola's <i>Six Sigma</i> .....	29
Gambar 2.4 Kurva Normal .....	29
Gambar 2.5 Tiga komponen dalam <i>Six Sigma</i> .....	32
Gambar 3.1 Diagram Alir Pemecahan Masalah .....	47
Gambar 5.1 Diagram Sebab Akibat Kelengkapan Buku dan Jurnal di perpustakaan.....	78
Gambar 5.2 Diagram Sebab Akibat Kesesuaian waktu mengajar dosen dengan jadwal yang sudah ada.....	80
Gambar 5.3 Diagram Sebab-Akibat Mahasiswa lulus tepat waktu .....	81
Gambar 5.4 Diagram Sebab-Akibat Karyawan selalu melayani keperluan mahasiswa dengan ramah dan sopan .....	82