

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
Bab I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	6
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Batasan Penelitian	7
I.5 Manfaat Penelitian.....	7
I.6 Sistematika Penulisan.....	7
Bab II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
II.1 Analisis Kebutuhan	10
II.2 Lembaga Sertifikasi.....	10
II.3 <i>Voice of customer Deployment (VoCT)</i>	12
II.4 <i>Education Quality</i>	12
II.5 <i>Affinity Diagram</i>	15
II.6 Model Kano.....	15
II.7 Perbandingan Metode.....	20

II.8	Integrasi <i>EDUQUAL</i> dan Kano.....	23
II.9	Penelitian Terdahulu	23
Bab III	METODOLOGI PENELITIAN	27
III.1	Model Konseptual	27
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah	28
III.2.1	Tahap Pendahuluan.....	31
III.2.2	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	31
III.2.3	Tahap Analisis dan Rekomendasi.....	39
III.2.4	Tahap Kesimpulan dan Saran	40
Bab IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	41
IV.1	Identifikasi atribut Kebutuhan.....	41
IV.1.1	Perancangan Panduan Wawancara	41
IV.1.2	Pelaksanaan Wawancara.....	42
IV.2	Perancangan <i>Affinity Diagram</i>	42
IV.3	Pengelompokkan Atribut Kebutuhan ke Dalam Dimensi <i>Education Quality</i>	42
IV.4	Perancangan Kuesioner	46
IV.4.1	Kuesioner <i>Education Quality</i>	46
IV.4.2	Kuesioner Model Kano	47
IV.5	Uji Validitas Isi	48
IV.6	<i>Pretest</i>	48
IV.7	Uji Reliabilitas <i>Pretest</i>	49
IV.8	Penyebaran Kuesioner.....	50
IV.9	Pengolahan Kuesioner.....	51
IV.9.1	<i>Screening</i>	51
IV.9.2	Transformasi data.....	51

IV.10	Uji Reliabilitas Kuesioner	51
IV.11	Pengolahan Kuesioner <i>Education Quality</i>	51
IV.12	Pengolahan Kuesioner Model Kano	51
IV.13	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	55
IV.14	Integrasi <i>Education Quality</i> dengan Model Kano	57
Bab V	ANALISIS DATA.....	60
V.1	Analisis Pengolahan Data.....	60
V.1.1	Analisis Atribut Kebutuhan Jasa Sertifikasi <i>Creative Multimedia Professional</i> 60	
V.1.2	Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Education Quality</i>	62
V.1.3	Analisis Pengolahan Data Kuesioner Kano	67
V.1.4	Analisis Integrasi <i>Education Quality</i> dan Kano.....	70
V.1.5	Penyusunan Uji <i>True Customer Needs</i> Program Studi <i>Creative Multimedia Professional</i>	90
Bab VI	KESIMPULAN DAN SARAN	93
VI.1	Kesimpulan.....	93
VI.2	Saran.....	94
	DAFTAR PUSTAKA	95