

## ABSTRAK

Saat ini lembaga pendidikan bukan hanya sekedar tempat untuk belajar dan memperoleh pendidikan. Hampir seluruh lembaga pendidikan berusaha untuk memperbaiki kualitas pendidikan dan pengajaran yang diberikan. Hal tersebut bertujuan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen (siswa), sehingga pada akhirnya kepuasan dapat tercapai. SMAN 1 Parongpong, merupakan salah satu lembaga pendidikan yang menginginkan hal serupa. Peningkatan terhadap pelayanan pendidikan dan pengajaran, menjadi salah satu agenda utama untuk mengatasi segala keluhan siswa.

Responden untuk penelitian ini, merupakan siswa SMAN 1 Parongpong yang berada pada kelas XII. Pemilihan siswa yang berada pada kelas XII, dikarenakan siswa tersebut telah merasakan pelayanan pendidikan dan pengajaran  $\pm 2$  tahun. Pada langkah awal, dilakukan penyebaran kuesioner dengan membagikan kepada 30 orang respondent, sebagai langkah awal untuk menguji apakah pernyataan yang terdapat pada kuesioner tersebut telah memenuhi syarat pengujian validitas dan reliabilitas data. Selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner kepada 51 orang responden dari total populasi sebesar 106. Sampel tersebut didapat dengan perhitungan sampel yang berasal dari populasi terbatas dengan menggunakan rumus Slovin.

Metode yang dipergunakan untuk memperbaiki dan menyempurnakan pelayanan pendidikan dan pengajaran di SMAN 1 Parongpong, yaitu *Quality Function Deployment (QFD)*. Penggunaan metode QFD dibatasi hanya hingga tahap 2, yaitu *design matriks*.

Dari hasil perhitungan dan analisis untuk QFD tahap-1, kelayakan sarana pendukung kegiatan belajar mengajar merupakan hal terpenting yang dirasakan oleh siswa. Terbinanya hubungan antara staff sekolah dengan siswa merupakan hal yang sangat memuaskan bagi siswa. Oleh karena itu, sasaran yang harus diprioritaskan paling utama yaitu memperbaiki segala aspek yang berhubungan dengan sarana pendukung kegiatan belajar mengajar, sehingga layak untuk dipergunakan. Setelah melakukan analisis pada QFD tahap-2 forum pertemuan anatra komite sekolah merupakan prioritas paling utama untuk ditingkatkan, sedangkan prioritas yang paling akhir untuk dilaksanakan yaitu pengadaan tempat parkir.

Usulan yang dapat diberikan yaitu lembaga sekolah dapat memperbaiki dan menyempurnakan prosedur perekrutan staff sekolah dan guru, melakukan pelatihan terhadap staff sekolah dan guru, melakukan proses pengamanan sekolah, dll. Untuk program yang diusulkan untuk diadakan yaitu pembentukan forum yang bertujuan untuk penyaluran aspirasi siswa/komite sekolah, pembentukan komite yang mengatur penerapan aturan sekolah, melakukan pengadaan program internet, dll.

Dengan adanya usulan dan penetapan prioritas, maka diharapkan peningkatan kualitas pendidikan dan pengajaran di SMAN 1 Parongpong untuk memenuhi keinginan siswa dapat terwujud.

## DAFTAR ISI

|                                        |                |
|----------------------------------------|----------------|
| <b>Cover</b>                           |                |
| <b>Lembar Pengesahan</b>               |                |
| <b>Pernyataan Hasil Karya Pribadi</b>  |                |
| <b>Abstrak .....</b>                   | <b>iii</b>     |
| <b>Kata Pengantar .....</b>            | <b>iv</b>      |
| <b>Daftar Isi .....</b>                | <b>vii</b>     |
| <b>Daftar Tabel .....</b>              | <b>xiii</b>    |
| <b>Daftar Gambar .....</b>             | <b>xviii</b>   |
| <b>Daftar Lampiran .....</b>           | <b>xix</b>     |
| <br><b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>     | <br><b>1-1</b> |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....       | 1-1            |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....         | 1-2            |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....           | 1-2            |
| 1.4 Perumasan Masalah .....            | 1-3            |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....            | 1-3            |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....           | 1-4            |
| 1.7 Sistemetika Penelitian .....       | 1-4            |
| <br><b>BAB 2 LANDASAN TEORI .....</b>  | <br><b>2-1</b> |
| 2.1 Jasa .....                         | 2-1            |
| 2.1.1 Konsep dan Pengertian Jasa ..... | 2-1            |
| 2.1.2 Karakteristik Jasa .....         | 2-2            |
| 2.1.3 Klasifikasi Jasa .....           | 2-4            |
| 2.2 Kualitas Jasa .....                | 2-6            |
| 2.1.1 Pengertian Kualitas Jasa .....   | 2-6            |
| 2.1.2 Definisi Kualitas Jasa .....     | 2-6            |
| 2.1.3 Dimensi Kualitas Jasa .....      | 2-7            |

|       |                                              |      |
|-------|----------------------------------------------|------|
| 2.1.4 | Student Satisfaction Inventory .....         | 2-9  |
| 2.1.5 | Prinsip – Prinsip Kualitas Jasa .....        | 2-11 |
| 2.3   | Kepuasan Pelanggan .....                     | 2-12 |
| 2.3.1 | Definisi dan Konsep Kepuasan Pelanggan ..... | 2-12 |
| 2.3.2 | Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....   | 2-15 |
| 2.4   | Metode Pengumpulan Data .....                | 2-16 |
| 2.4.1 | Wawancara .....                              | 2-17 |
| 2.4.2 | Kuesioner .....                              | 2-17 |
| 2.4.3 | Observasi .....                              | 2-19 |
| 2.5   | Populasi dan Sampel .....                    | 2-19 |
| 2.5.1 | Populasi .....                               | 2-19 |
| 2.5.2 | Sampel .....                                 | 2-20 |
| 2.5.3 | Teknik Sampling .....                        | 2-20 |
| 2.5.4 | Ukuran Sampel .....                          | 2-23 |
| 2.6   | Skala Pengukuran .....                       | 2-24 |
| 2.6.1 | Macam – Macam Skala Pengukuran .....         | 2-24 |
| 2.6.2 | Tipe Skala Pengukuran .....                  | 2-25 |
| 2.7   | Validitas dan Reliabilitas .....             | 2-27 |
| 2.7.1 | Validitas .....                              | 2-28 |
| 2.7.2 | Reliabilitas .....                           | 2-30 |
| 2.8   | Quality Fuction Deployment .....             | 2-31 |
| 2.8.1 | Sejarah QFD .....                            | 2-31 |
| 2.8.2 | Definisi QFD .....                           | 2-31 |
| 2.8.3 | QFD dan TQM .....                            | 2-32 |
| 2.8.4 | Manfaat QFD .....                            | 2-32 |
| 2.8.5 | Tahapan QFD .....                            | 2-34 |
| 2.9   | House of Quality (Rumah Kualitas) .....      | 2-34 |
| 2.9.1 | Customer Needs & Benefit .....               | 2-35 |
| 2.9.2 | Planning Matrix .....                        | 2-36 |
| 2.10  | House of Quality (HOQ) Tahap 2 .....         | 2-41 |

|                                                                          |                |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>BAB 3 Metodologi Penelitian .....</b>                                 | <b>3-1</b>     |
| 3.1 Studi Lapangan .....                                                 | 3-1            |
| 3.2 Studi Literatur .....                                                | 3-1            |
| 3.3 Identifikasi Masalah .....                                           | 3-5            |
| 3.4 Perumusan Masalah .....                                              | 3-6            |
| 3.5 Tujuan Penelitian .....                                              | 3-6            |
| 3.6 Penentuan Obyek Penelitian dan Sampel .....                          | 3-7            |
| 3.7 Penentuan Variabel Penelitian .....                                  | 3-7            |
| 3.8 Penyusunan Kuesioner .....                                           | 3-9            |
| 3.9 Validitas Konstruks .....                                            | 3-15           |
| 3.10 PengumpulanData Pendahuluan .....                                   | 3-15           |
| 3.11 Pengujian Data Pendahuluan .....                                    | 3-16           |
| 3.12 Pengumpulan Data Akhir .....                                        | 3-16           |
| 3.13 Pengolahan Data Menggunakan <i>Quality Function Deployment</i> .... | 3-17           |
| 3.13.1 QFD Tahap 1 .....                                                 | 3-17           |
| 3.13.2 QFD Tahap 2 .....                                                 | 3-21           |
| 3.14 Analisis .....                                                      | 3-23           |
| 3.15 Kesimpulann dan Saran .....                                         | 3-23           |
| <br><b>BAB 4 Pengumpulan Data .....</b>                                  | <br><b>4-1</b> |
| 4.1 Latar Belakang Perusahaan .....                                      | 4-1            |
| 4.2 Data Umum Perusahaan .....                                           | 4-2            |
| 4.2.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....                                   | 4-2            |
| 4.2.2 Gambaran Wilayah Perusahaan .....                                  | 4-2            |
| 4.2.3 Visi dan Misi Perusahaan .....                                     | 4-2            |
| 4.3 Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan .....                         | 4-3            |
| 4.4 Pengumpulan Data Pendahuluan .....                                   | 4-6            |
| 4.4.1 Penyebaran Kuesioner Penelitian Pendahuluan .....                  | 4-6            |
| 4.4.2 Pemeriksaan Kuesioner Penelitian Pendahuluan .....                 | 4-6            |
| 4.4.3 Penyebaran Kuesioner Penelitian .....                              | 4-6            |
| 4.4.4 Pemeriksaan Kuesioner Penelitian .....                             | 4-7            |

|                                                                  |            |
|------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis .....</b>                  | <b>5-1</b> |
| 5.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Penelitian    |            |
| Pendahuluan .....                                                | 5-1        |
| 5.1.1 Pengujian Validitas Kuesioner Penelitian Pendahuluan ..... | 5-1        |
| 5.1.2 Pengujian Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan .....         | 5-4        |
| 5.2 Matriks Product .....                                        | 5-5        |
| 5.2.1 Planning Matriks .....                                     | 5-5        |
| 5.2.1.1 Importance to The Customer (ItC) .....                   | 5-5        |
| 5.2.1.2 Customer Satisfaction Performance (CuSP) .....           | 5-7        |
| 5.2.1.3 Goal .....                                               | 5-9        |
| 5.2.1.4 Improvement Ratio .....                                  | 5-12       |
| 5.2.1.5 Sales Point .....                                        | 5-14       |
| 5.2.1.6 Raw Weight .....                                         | 5-15       |
| 5.2.1.7 Normalized Raw Weight .....                              | 5-17       |
| 5.2.1.8 Cumulative Normalized Raw Weight .....                   | 5-18       |
| 5.2.2 Technical Response .....                                   | 5-20       |
| 5.2.3 Impact, Relationship & Priority .....                      | 5-24       |
| 5.2.3.1 Impact .....                                             | 5-24       |
| 5.2.3.2 Relationship .....                                       | 5-25       |
| 5.2.3.3 Priority .....                                           | 5-25       |
| 5.2.4 Technical Correlation .....                                | 5-31       |
| 5.2.5 Direct of Goodness .....                                   | 5-32       |
| 5.2.6 Target .....                                               | 5-33       |
| 5.3 Matriks Design .....                                         | 5-74       |
| 5.3.1 Design Characteristic .....                                | 5-74       |
| 5.3.2 Impact .....                                               | 5-75       |
| 5.3.3 Relationship .....                                         | 5-76       |
| 5.3.4 Prioritiy .....                                            | 5-77       |
| 5.3.5 Target .....                                               | 5-79       |
| 5.4 Usulan .....                                                 | 5-87       |
| 5.4.1 Pembentukan forum antara komite sekolah .....              | 5-87       |

|        |                                                                           |       |
|--------|---------------------------------------------------------------------------|-------|
| 5.4.2  | Pelatihan untuk meningkatkan komunikasi staff sekolah .....               | 5-87  |
| 5.4.3  | Metode perekrutan staff sekolah .....                                     | 5-88  |
| 5.4.4  | Metode pengamanan sekolah .....                                           | 5-89  |
| 5.4.5  | Pengadaan buku di perpustakaan .....                                      | 5-89  |
| 5.4.6  | Metode perekrutan siswa (ekstrakurikuler) .....                           | 5-90  |
| 5.4.7  | Pengadaan program ekstrakurikuler .....                                   | 5-90  |
| 5.4.8  | Pelatihan guru .....                                                      | 5-90  |
| 5.4.9  | Metode supervisi kelas .....                                              | 5-91  |
| 5.4.10 | Metode perekrutan guru .....                                              | 5-91  |
| 5.4.11 | Prosedur penilaian siswa .....                                            | 5-92  |
| 5.4.12 | Komite pengawas peraturan sekolah .....                                   | 5-92  |
| 5.4.13 | Alat pengembangan metode pengajaran .....                                 | 5-93  |
| 5.4.14 | Pengadaan perlengkapan laboratorium jurusan .....                         | 5-93  |
| 5.4.15 | Program pengadaan penghargaan (beasiswa, dll) .....                       | 5-93  |
| 5.4.16 | Metode pengajaran .....                                                   | 5-94  |
| 5.4.17 | Prosedur mendapatkan PMDK .....                                           | 5-95  |
| 5.4.18 | Pengadaan program MOS .....                                               | 5-95  |
| 5.4.19 | Periode pengecekan dan pemeliharaan perlengkapan<br>ekstrakurikuler ..... | 5-96  |
| 5.4.20 | Periode pengecekan dan pemeliharaan perlengkapan<br>laboratorium .....    | 5-96  |
| 5.4.21 | Desain kursi dan meja (kelas dan perpustakaan) .....                      | 5-97  |
| 5.4.22 | Tata letak kursi dan meja kelas .....                                     | 5-97  |
| 5.4.23 | Jumlah peralatan di kelas (meja, lemari) .....                            | 5-98  |
| 5.4.24 | Jenis warna dinding .....                                                 | 5-99  |
| 5.4.25 | Pengadaan perlengkapan UKS .....                                          | 5-99  |
| 5.4.26 | Periode pengecekan dan pemeliharaan perlengkapan UKS .....                | 5-100 |
| 5.4.27 | Pengawasan terhadap makanan .....                                         | 5-100 |
| 5.4.28 | Bentuk penghargaan .....                                                  | 5-100 |
| 5.4.29 | Jenis informasi di majalah dinding .....                                  | 5-101 |
| 5.4.30 | Penerapan aturan sekolah .....                                            | 5-101 |

|                                                |       |
|------------------------------------------------|-------|
| 5.4.31 Pengadaan tempat parkir .....           | 5-101 |
| 5.4.32 Bentuk pengajaran di komputer .....     | 5-103 |
| 5.4.33 Bentuk penyampaian informasi .....      | 5-103 |
| 5.4.34 Bentuk evaluasi siswa .....             | 5-103 |
| 5.4.35 Program kegiatan siswa .....            | 5-103 |
| 5.4.36 Pembersihan lingkungan sekolah .....    | 5-104 |
| 5.4.37 Pelatihan pembina ekstrakurikuler ..... | 5-104 |

## **Bab 6 Kesimpulan dan Saran**

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 6.1 Kesimpulan ..... | 6-1 |
| 6.2 Saran .....      | 6-9 |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>Daftar Pustaka .....</b> | <b>xx</b> |
|-----------------------------|-----------|

|                       |            |
|-----------------------|------------|
| <b>Lampiran .....</b> | <b>xxi</b> |
|-----------------------|------------|

## DAFTAR TABEL

| Tabel | Judul                                              | Halaman |
|-------|----------------------------------------------------|---------|
| 2.1   | Perbedaan Industri Manufaktur dan Jasa             | 2-4     |
| 2.2   | Klasifikasi Jasa Menurut Lovelock (1987)           | 2-5     |
| 2.3   | Klasifikasi Jasa Menurut Schemener (1994)          | 2-5     |
| 3.1   | Kuesioner Penelitian                               | 3-13    |
| 3.2   | Perhitungan Sampel Akhir                           | 3-17    |
| 5.1   | Pengujian Validitas Data Tingkat Kepuasan Hasil    | 5-2     |
| 5.2   | Hasil Pengujian Validitas Data Tingkat Kepentingan | 5-3     |
| 5.3   | Hasil Pengujian Reliabilitas Data Tingkat Kepuasan | 5-4     |
| 5.4   | Hasil Pengujian Reliabilitas Data Tingkat Kepuasan | 5-4     |
| 5.5   | Peringkat <i>Importance to The Customer</i>        | 5-6     |
| 5.6   | Peringkat <i>Customer Satisfaction Performance</i> | 5-8     |
| 5.7   | Peringkat <i>Goal</i>                              | 5-10    |
| 5.8   | Peringkat <i>Improvement Ratio</i>                 | 5-13    |
| 5.9   | Peringkat <i>Raw Weight</i>                        | 5-16    |
| 5.10  | Peringkat <i>Normalized Raw Weight</i>             | 5-18    |
| 5.11  | Penentuan <i>Priorities Technical Response</i>     | 5-27    |
| 5.12  | Target <i>Technical Response</i> No.1              | 5-34    |
| 5.13  | Target <i>Technical Response</i> No.2              | 5-34    |
| 5.14  | Target <i>Technical Response</i> No.3              | 5-34    |
| 5.15  | Target <i>Technical Response</i> No.4              | 5-35    |
| 5.16  | Target <i>Technical Response</i> No.5              | 5-35    |
| 5.17  | Target <i>Technical Response</i> No.6              | 5-35    |
| 5.18  | Target <i>Technical Response</i> No.7              | 5-36    |
| 5.19  | Target <i>Technical Response</i> No.8              | 5-36    |
| 5.20  | Target <i>Technical Response</i> No.9              | 5-36    |
| 5.21  | Target <i>Technical Response</i> No.10             | 5-37    |



| <b>Tabel</b> | <b>Judul</b>                           | <b>Halaman</b> |
|--------------|----------------------------------------|----------------|
| 5.22         | Target <i>Technical Response</i> No.11 | 5-37           |
| 5.23         | Target <i>Technical Response</i> No.12 | 5-37           |
| 5.24         | Target <i>Technical Response</i> No.13 | 5-38           |
| 5.25         | Target <i>Technical Response</i> No.14 | 5-38           |
| 5.26         | Target <i>Technical Response</i> No.15 | 5-38           |
| 5.27         | Target <i>Technical Response</i> No.16 | 5-39           |
| 5.28         | Target <i>Technical Response</i> No.17 | 5-39           |
| 5.29         | Target <i>Technical Response</i> No.18 | 5-39           |
| 5.30         | Target <i>Technical Response</i> No.19 | 5-40           |
| 5.31         | Target <i>Technical Response</i> No.20 | 5-40           |
| 5.32         | Target <i>Technical Response</i> No.21 | 5-40           |
| 5.33         | Target <i>Technical Response</i> No.22 | 5-41           |
| 5.34         | Target <i>Technical Response</i> No.23 | 5-41           |
| 5.35         | Target <i>Technical Response</i> No.24 | 5-41           |
| 5.36         | Target <i>Technical Response</i> No.25 | 5-42           |
| 5.37         | Target <i>Technical Response</i> No.26 | 5-42           |
| 5.38         | Target <i>Technical Response</i> No.27 | 5-42           |
| 5.39         | Target <i>Technical Response</i> No.28 | 5-43           |
| 5.40         | Target <i>Technical Response</i> No.29 | 5-43           |
| 5.41         | Target <i>Technical Response</i> No.30 | 5-43           |
| 5.42         | Target <i>Technical Response</i> No.31 | 5-44           |
| 5.43         | Target <i>Technical Response</i> No.32 | 5-44           |
| 5.44         | Target <i>Technical Response</i> No.33 | 5-44           |
| 5.45         | Target <i>Technical Response</i> No.34 | 5-45           |
| 5.46         | Target <i>Technical Response</i> No.35 | 5-45           |
| 5.47         | Target <i>Technical Response</i> No.36 | 5-45           |
| 5.48         | Target <i>Technical Response</i> No.37 | 5-46           |
| 5.49         | Target <i>Technical Response</i> No.38 | 5-46           |
| 5.50         | Target <i>Technical Response</i> No.39 | 5-46           |

| <b>Tabel</b> | <b>Judul</b>                           | <b>Halaman</b> |
|--------------|----------------------------------------|----------------|
| 5.51         | Target <i>Technical Response</i> No.40 | 5-47           |
| 5.52         | Target <i>Technical Response</i> No.41 | 5-47           |
| 5.53         | Target <i>Technical Response</i> No.42 | 5-47           |
| 5.54         | Target <i>Technical Response</i> No.43 | 5-48           |
| 5.55         | Target <i>Technical Response</i> No.44 | 5-48           |
| 5.56         | Target <i>Technical Response</i> No.45 | 5-48           |
| 5.57         | Target <i>Technical Response</i> No.46 | 5-49           |
| 5.58         | Target <i>Technical Response</i> No.47 | 5-49           |
| 5.59         | Target <i>Technical Response</i> No.48 | 5-49           |
| 5.60         | Target <i>Technical Response</i> No.49 | 5-50           |
| 5.61         | Target <i>Technical Response</i> No.50 | 5-50           |
| 5.62         | Target <i>Technical Response</i> No.51 | 5-50           |
| 5.63         | Target <i>Technical Response</i> No.52 | 5-51           |
| 5.64         | Target <i>Technical Response</i> No.53 | 5-51           |
| 5.65         | Target <i>Technical Response</i> No.54 | 5-51           |
| 5.66         | Target <i>Technical Response</i> No.55 | 5-52           |
| 5.67         | Target <i>Technical Response</i> No.56 | 5-52           |
| 5.68         | Target <i>Technical Response</i> No.57 | 5-52           |
| 5.69         | Target <i>Technical Response</i> No.58 | 5-53           |
| 5.70         | Target <i>Technical Response</i> No.59 | 5-53           |
| 5.71         | Target <i>Technical Response</i> No.60 | 5-53           |
| 5.72         | Target <i>Technical Response</i> No.61 | 5-54           |
| 5.73         | Target <i>Technical Response</i> No.62 | 5-54           |
| 5.74         | Target <i>Technical Response</i> No.63 | 5-54           |
| 5.75         | Target <i>Technical Response</i> No.64 | 5-55           |
| 5.76         | Target <i>Technical Response</i> No.65 | 5-55           |
| 5.77         | Target <i>Technical Response</i> No.66 | 5-55           |
| 5.78         | Target <i>Technical Response</i> No.67 | 5-56           |
| 5.79         | Target <i>Technical Response</i> No.68 | 5-56           |

| <b>Tabel</b> | <b>Judul</b>                           | <b>Halaman</b> |
|--------------|----------------------------------------|----------------|
| 5.80         | Target <i>Technical Response</i> No.69 | 5-56           |
| 5.81         | Target <i>Technical Response</i> No.70 | 5-57           |
| 5.82         | Target <i>Technical Response</i> No.71 | 5-57           |
| 5.83         | Target <i>Technical Response</i> No.72 | 5-57           |
| 5.84         | Target <i>Technical Response</i> No.73 | 5-58           |
| 5.85         | Target <i>Technical Response</i> No.74 | 5-58           |
| 5.86         | Target <i>Technical Response</i> No.75 | 5-58           |
| 5.87         | Target <i>Technical Response</i> No.76 | 5-59           |
| 5.88         | Target <i>Technical Response</i> No.77 | 5-59           |
| 5.89         | Target <i>Technical Response</i> No.78 | 5-59           |
| 5.90         | Target <i>Technical Response</i> No.79 | 5-60           |
| 5.91         | Target <i>Technical Response</i> No.80 | 5-60           |
| 5.92         | Target <i>Technical Response</i> No.81 | 5-60           |
| 5.93         | Target <i>Technical Response</i> No.82 | 5-61           |
| 5.94         | Target <i>Technical Response</i> No.83 | 5-61           |
| 5.95         | Target <i>Technical Response</i> No.84 | 5-61           |
| 5.96         | Target <i>Technical Response</i> No.85 | 5-62           |
| 5.97         | Target <i>Technical Response</i> No.86 | 5-62           |
| 5.98         | Target <i>Technical Response</i> No.87 | 5-62           |
| 5.99         | Target <i>Technical Response</i> No.88 | 5-63           |
| 5.100        | Target <i>Technical Response</i> No.89 | 5-63           |
| 5.101        | Target <i>Technical Response</i> No.90 | 5-63           |
| 5.102        | Target <i>Technical Response</i> No.91 | 5-64           |
| 5.103        | Target <i>Technical Response</i> No.92 | 5-64           |
| 5.104        | Target <i>Technical Response</i> No.93 | 5-64           |
| 5.105        | Target <i>Technical Response</i> No.94 | 5-65           |
| 5.106        | Target <i>Technical Response</i> No.95 | 5-65           |
| 5.107        | Target <i>Technical Response</i> No.96 | 5-65           |

| <b>Tabel</b> | <b>Judul</b>                                      | <b>Halaman</b> |
|--------------|---------------------------------------------------|----------------|
| 5.108        | Target <i>Technical Response</i> No.97            | 5-66           |
| 5.109        | Target <i>Technical Response</i> No.98            | 5-66           |
| 5.110        | Target <i>Technical Response</i> No.99            | 5-66           |
| 5.111        | Target <i>Technical Response</i> No.100           | 5-67           |
| 5.112        | Target <i>Technical Response</i> No.101           | 5-67           |
| 5.113        | Target <i>Technical Response</i> No.102           | 5-67           |
| 5.114        | Target <i>Technical Response</i> No.103           | 5-68           |
| 5.115        | Target <i>Technical Response</i> No.104           | 5-68           |
| 5.116        | Target <i>Technical Response</i> No.105           | 5-68           |
| 5.117        | Target <i>Technical Response</i> No.106           | 5-69           |
| 5.118        | Target <i>Technical Response</i> No.107           | 5-69           |
| 5.119        | Target <i>Technical Response</i> No.108           | 5-69           |
| 5.120        | Target <i>Technical Response</i> No.109           | 5-70           |
| 5.121        | Target <i>Technical Response</i> No.110           | 5-70           |
| 5.122        | Target <i>Technical Response</i> No.111           | 5-70           |
| 5.123        | Target <i>Technical Response</i> No.112           | 5-71           |
| 5.124        | Target <i>Technical Response</i> No.113           | 5-71           |
| 5.125        | Target <i>Technical Response</i> No.114           | 5-71           |
| 5.126        | Target <i>Technical Response</i> No.115           | 5-72           |
| 5.127        | Target <i>Technical Response</i> No.116           | 5-72           |
| 5.128        | Target <i>Technical Response</i> No.117           | 5-72           |
| 5.129        | Target <i>Technical Response</i> No.118           | 5-73           |
| 5.130        | Target <i>Technical Response</i> No.119           | 5-73           |
| 5.131        | Target <i>Technical Response</i> No.120           | 5-73           |
| 5.132        | Penentuan <i>Priorities Design Characteristic</i> | 5-78           |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Gambar</b> | <b>Judul</b>                              | <b>Halaman</b> |
|---------------|-------------------------------------------|----------------|
| 2.1           | Konsep Kepuasan Pelanggan                 | 2-14           |
| 2.2           | Teknik Sampling                           | 2-22           |
| 2.3           | Tahapan QFD                               | 2-35           |
| 2.4           | House of Quality                          | 2-36           |
| 3.1           | Metodologi Penelitian                     | 3-2            |
| 3.2           | Diagram Alir QFD Tahap 1                  | 3-21           |
| 3.3           | Diagram Alir QFD Tahap 2                  | 3-24           |
| 4.1           | Struktur Organisasi                       | 4-3            |
| 5.1           | Tata Letak Kursi dan Meja                 | 5-97           |
| 5.2           | Tata Letak Kursi dan Meja Usulan          | 5-98           |
| 5.3           | Tata Letak Peralatan Kelas                | 5-98           |
| 5.4           | Tata Letak Peralatan UKS                  | 5-99           |
| 5.5           | Tata Letak Peralatan UKS Usulan           | 5-99           |
| 5.6           | Tata Letak Kendaraan Tempat Parkir        | 5-102          |
| 5.7           | Tata Letak Kendaraan Tempat Parkir Usulan | 5-102          |

## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Judul                              | Halaman |
|----------|------------------------------------|---------|
| 1        | Hasil Penelitian Pendahuluan       | L1-1    |
| 2        | Validitas Konstruk                 | L2-1    |
| 3        | Kuesioner Penelitian               | L3-1    |
| 4        | Hasil Kuesioner Penelitian         | L4-1    |
| 5        | HOQ – 1                            | L5-1    |
| 6        | HOQ – 2                            | L6-1    |
| 7        | Tabel Nilai r Product Moment       | L7-1    |
| 8        | Komentar Nara Sumber Seminar Judul | L8-1    |
| 9        | Komentar Nara Sumber Seminar Isi   | L9-1    |
| 10       | Komentar Nara Sumber Sidang        | L10-1   |
| 11       | Catatan Bimbingan Tugas Akhir      | L11-1   |