

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
SURAT KETERANGAN LAYAK SIDANG.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	2
1.3 TUJUAN.....	2
1.4 BATASAN MASALAH.....	2
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 KUALITAS DAN JASA.....	4
2.2 DEFINISI PERILAKU KONSUMEN.....	9
2.3 KEPUASAN PELANGGAN.....	9
2.4 PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN.....	10
2.5 UJI KUESIONER.....	11
2.6 METODE <i>SERVQUAL</i> .....	12
2.7 <i>QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT</i> .....	13
2.8 PENELITIAN TERDAHULU.....	14
2.9 KERANGKA PEMIKIRAN.....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 DIAGRAM ALIR.....	18
3.2 PENJELASAN.....	19

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	33
4.2 HASIL PENELITIAN.....	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 KESIMPULAN.....	70
5.2 SARAN.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.9 Daftar Peneliti Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Variabel <i>Technical Requirement</i> .....	21
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Perpustakaan ITI.....	24
Tabel 3.3 Hasil Uji Valisitas Tingkat Kepentingan Perpustakaan ITI.....	25
Tabel 3.4 Hasil Uji Realibilitas Perpustakaan ITI.....	27
Tabel 3.5 Desain Pengukuran Kuesioner.....	27
Tabel 3.6 Kriteria Penilaian.....	28
Tabel 3.7 Simbol dan Nilai Korelasi antara <i>Customer Requirement</i> dan <i>Technical Requirement</i> .....	30
Tabel 3.8 Simbol dan Nilai hubungan <i>Technical Correlation</i> dan <i>Technical Response</i> .....	30
Tabel 4.1 <i>Customer Requirement</i> .....	34
Tabel 4.2 Atribut <i>Technical Requirement</i> .....	37
Tabel 4.3 Simbol dan Nilai Korelasi antara <i>Customer Requirement</i> dan <i>Technical Requirement</i> .....	38
Tabel 4.4 Korelasi antara <i>Customer Requirement</i> dan <i>Technical Requirement</i> .....	38
Tabel 4.5 Simbol dan Nilai hubungan <i>Technical Correlation</i> dan <i>Technical Response</i> .....	41
Tabel 4.6 Penentuan Hubungan <i>Technical Correlation</i> dan <i>Technical Response</i> .....	41
Tabel 4.7 Rentang Nilai Kepuasan.....	43
Tabel 4.8 Rata-rata Tingkat Kepuasan terhadap Perpustakaan ITI.....	43
Tabel 4.9 Rentang Nilai Kepentingan.....	46
Tabel 4.10 Rata-rata Tingkat Kepentingan terhadap Perpustakaan ITI.....	47
Tabel 4.11 Penentuan <i>Target Value</i> .....	49
Tabel 4.12 Rasio Perbaikan.....	51
Tabel 4.13 <i>Sales Point</i> Perpustakaan ITI.....	54
Tabel 4.14 <i>Absolute Weight Customer Requirement</i> setiap Atribut Layanan.....	55

Tabel 4.15 Urutan <i>Customer Requirement</i> berdasarkan Urutan Nilai <i>Absolute Weight</i> .....	58
Tabel 4.16 <i>Degree of Difficulty Technical Requirement</i> .....	59
Tabel 4.17 <i>Target Value Technical Requirement</i> .....	59
Tabel 4.18 <i>Absolute Weight Technical Requirement</i> .....	61
Tabel 4.19 <i>Relative Weight Technical Requirement</i> .....	62
Tabel 4.20 Penentuan Prioritas <i>Technical Requirement</i> .....	63
Tabel 4.21 <i>Absolute Factor Technical Requirement</i> .....	63
Tabel 4.22 <i>Relative Factor Technical Requirement</i> .....	65
Tabel 4.23 Kontribusi <i>Technical Requirement</i> .....	66
Tabel 4.24 Lima Prioritas Keinginan dan Kebutuhan <i>Customer</i> .....	67
Tabel 4.25 Lima Prioritas Karakteristik Teknis yang Harus Dipenuhi Perpustakaan ITI.....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model HOQ.....	14
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> .....	19
Gambar 3.2 Model <i>House of Quality</i> .....	28
Gambar 3.3 Simbol dan Nilai Korelasi antara <i>Customer Requirement</i> dan <i>Technical Requirement</i> .....	29
Gambar 4.1 Hasil Kuesioner Kepuasan.....	33
Gambar 4.2 Hasil Kuesioner Kepentingan.....	33
Gambar 4.3 Diagram Kartesius IPA.....	53
Gambar 4.4 <i>House of Quality</i> .....	69