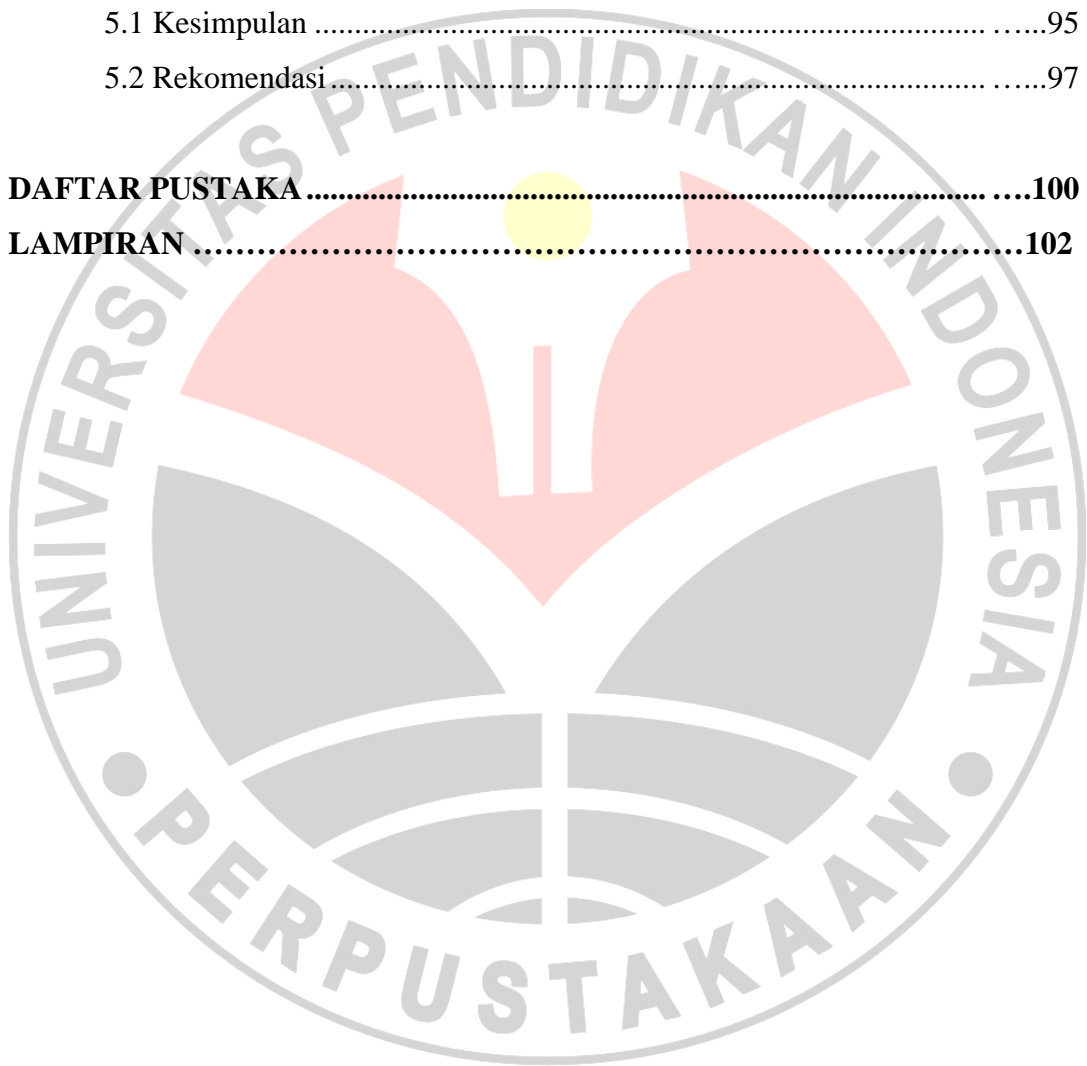


DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
MOTTO.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Kegunaan Penelitian.....	13
 BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	 15
2.1 Kajian Pustaka	15
2.1.1 Kualitas sebagai Keunggulan Bersaing Perusahaan.....	15
2.1.2 Konsep Kualitas Menurut Persepsi Konsumen.....	19
2.1.3 Kualitas pada Perusahaan Jasa.....	20
2.1.4 Quality Function Deployment/ Metode Peningkatan Kualitas Produk Berbasis Konsumen.....	22
2.1.5 Tahap - Tahap Implementasi <i>Quality Function Deployment</i>	23
2.1.6 Manfaat QFD dan Keunggulan QFD untuk Perusahaan.....	29
2.1.7 Resume Hasil Penelitian Pendahuluan.....	31
2.2 Kerangka Pemikiran	32

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Objek Penelitian.....	37
3.2 Metode Penelitian.....	37
3.2.1 Jenis dan Metode Penelitian.....	37
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	39
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	42
3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	43
3.2.4.1 Populasi	43
3.2.4.2 Sampel	44
3.2.4.3 Teknik Penarikan Sampel	45
3.2.4 Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Hasil Penelitian.....	49
4.1.1 Profil Perpustakaan UPI.....	49
4.1.2 Visi, Misi, Motto dan Tujuan Perpustakaan UPI.....	54
4.1.3 Struktur Organisasi Perpustakaan UPI.....	55
4.2 Pembahasan.....	58
4.2.1 Lima Titik Central Layanan Perpustakaan.....	58
4.2.2 Strategi Pelayanan Perpustakaan UPI.....	61
4.2.3 Karakteristik Responden.....	67
4.2.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Pendidikan.....	67
4.2.3.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Lamanya Menjadi Pengguna Perpustakaan UPI dan UNPAD.....	69
4.2.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Rata-Rata Responden dalam Menggunakan Perpustakaan UPI dan UNPAD	

dalam Satu Bulan.....	71
4.2.4 Implementasi Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	72
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Rekomendasi	97
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	102



DAFTAR TABEL

1.1 Rencana Strategi Perpustakaan Pusat	4
1.2 Data Kepuasan Layanan Perpustakaan.....	5
2.1 Definsi <i>Quality Function Deployment</i>	23
2.2 Penelitian Pendahuluan.....	31
3.1 Operasionalisasi Variabel.....	39
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	42
4.1 Data Koleksi Perpustakaan UPI Tahun 2006 s/d 2009.....	48
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Pendidikan....	65
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Lamanya Responden Menjadi Pengguna Perpustakaan UPI dan UNPAD.....	67
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Rata-Rata Responden dalam Menggunakan Perpustakaan UPI dan UNPAD dalam Satu Bulan.....	68
4.5 Aspek Pelayanan Perpustakaan dan Skala Prioritas.....	71
4.6 Perbandingan Aspek Pelayanan Antara Perpustakaan UPI dengan Perpustakaan UNPAD.....	74
4.7 Hasil Perhitungan Strategi Rekomendasi <i>House of Quality QFD</i>	80
4.8 Strategi Pengendalian Kualitas Pelayanan yang Seharusnya Dilakukan oleh Perpustakaan UPI.....	87

DAFTAR GAMBAR

1.1 Perbandingan Jumlah Data Pemustaka Tahun 2005 s/d 2009.....	2
1.2 Perbandingan Jumlah Data Pemustaka Dari Bulan Januari 2005 s/d Bulan Desember 2009.....	8
2.1 Dua Cara Meningkatkan Keuntungan Melalui Kualitas.....	17
2.2 Keunggulan Bersaing melalui Penciptaan Kepuasan Konsumen.....	18
2.3 <i>QFD House of Quality</i>	24
2.4 Kerangka Pemikiran.....	35
2.5 Paradigma Penelitian Penerapan Model <i>Quality Function Deployment (qfd)</i> untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia.....	36
4.1 Rencana Strategi Perpustakaan UPI 2007 s/d 2011.....	60
4.2 Implementasi <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	69
4.3 <i>QFD House of Quality</i>	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	103
Lampiran 2 Desain Produk <i>House Of Quality</i>	109
2.1 Aspek Pelayanan yang dinilai oleh Pengguna Perpustakaan.....	110
2.2 Hasil Aspek Pelayanan yang dinilai oleh Pengguna Perpustakaan.....	113
2.3 Hasil Kuesioner.....	114
2.4 Hasil wawancara Kuesioner.....	116
2.5 Hasil Perhitungan Strategi Rekomendasi.....	121
2.6 Jurnal <i>Quality function Deployment</i>	122