Daftar Isi

Lembar Pengesahan i
Lembar Pernyataan..... ii
Abstrak iii
Kata Pengantar v
Daftar Isi..... vii
Daftar Gambar.....x
Daftar Tabel xi
Daftar Lampiran xii

Bab 1 Pendahuluan 1
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Identifikasi Masalah 2
1.3. Tujuan Penelitian 2
1.4. Pembatasan Masalah 3
1.5. Sistematika Penulisan..... 3

Bab 2 Tinjauan Pustaka 5
2.1. Pengertian Pembelajaran 5
2.1.1. Metode Pembelajaran.....5
2.1.2. Komponen Proses Pembelajaran.....7
2.1.3. Peran Dosen Dalam Proses Pembelajaran.....8
2.2. Pengertian Jasa 10
2.3. Kualitas Pendidikan.....10
2.4. Perguruan Tinggi Sebagai Industri Jasa 15
2.5. Uji Validitas dan Reliabilitas 17
2.6. *Total Quality Management* (TQM) 18
2.7. *Fosuced Quality* 22
2.8. Sampel.....27

2.9. Skala Pengukuran 28

Bab 3 Metodologi Penelitian 29

3.1. *Flowchart* Pemecahan Masalah 29

3.2. Langkah-langkah Pemecahan Masalah 30

3.2.1. Studi Literatur 30

3.2.2. Studi Lapangan 30

3.2.3. Identifikasi Masalah 30

3.2.4. Tujuan Penelitian.....30

3.2.5. Identifikasi Variabel Penelitian.....31

3.2.6. Penentuan Jumlah Sampel.....33

3.2.7. Penyusunan Proses Kunci 34

3.2.8. Penyebaran Kuesioner 1 (Proses Kunci).....36

3.2.9. Uji Validitas dan Reliabilitas 36

3.2.10. Penyusunan Faktor Sukses Kritis.....36

3.2.11. Penyebaran Kuesioner 2.....38

3.2.12. Pengolahan Data Dengan Metode *Focused Quality Management* 38

3.2.13. Analisis.....39

3.2.14. Kesimpulan dan Saran.....39

Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data 40

4.1. Pengumpulan Data 40

4.1.1. Pengumpulan Jumlah Data Responden.....40

4.1.2. Pengumpulan Data Kuesioner Responden 40

4.1.3. Uji Validitas dan Reliabilitas 41

4.2. Pengolahan Data Dengan Metode *Focused Quality Management*.....44

Bab 5 Analisis

5.1. Analisis Pengumpulan Data 47

5.2. Analisis Pengolahan Data 48

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

6.1. Kesimpulan.....59

6.2. Saran 60

Daftar Pustaka

Lampiran