



Yayasan Menara Bhakti	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Perpustakaan Pusat	
Sumber :	S
Tanggal :	3 Maret 2015
No. Reg. :	1. 14151736
	2. TI / S3 / 14 / 083

**PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
PENDIDIKAN DENGAN PENDEKATAN QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS MPU TANTULAR**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Morhan Sirait
55312110009

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2014**



**PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
PENDIDIKAN DENGAN PENDEKATAN QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS MPU TANTULAR**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Pascasarjana pada Program Magister Teknik Industri**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Morhan Sirait
55312110009

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2014**

PENGESAHAN TESIS

Judul : Perbaikan Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan dengan Pendekatan Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Universitas Mpu Tantular

Nama : Morhan Sirait

NIM : 55312110009

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 21 Juli 2014

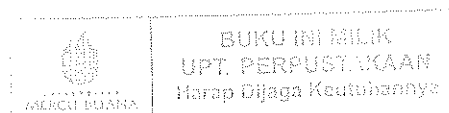


Direktur
Program Pascasarjana

(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri

(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)



PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Perbaikan Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan dengan Pendekatan Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Universitas Mpu Tantular
Nama : Morhan Sirait
NIM : 55312110009
Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri
Tanggal : 18 Juli 2014

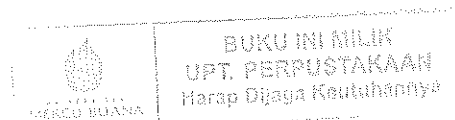
Merupakan hasil studi pustaka, penelitian, dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 18 Juli 2014



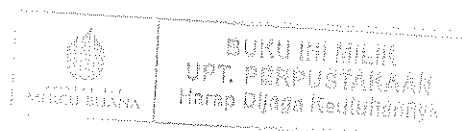
Morhan Sirait



PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Kampus Menteng, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karuniaNya yang selalu menyertai dan memberi kekuatan kepada saya sehingga memungkinkan saya menyelesaikan tesis ini dengan tepat waktu.

Selama menjalani pendidikan hingga penyusunan tesis ini, banyak pihak yang telah memberikan kontribusi. Untuk itu, saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang memungkinkan tesis ini dapat diselesaikan, terutama kepada:

1. Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, MT., Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana sekaligus Pembimbing saya atas arahan-arahan yang sangat berarti dalam pengerjaan tesis ini dan atas keteladanannya yang mengagumkan dalam menjalankan tanggung jawab.
2. Bapak Ir. Hardianto Iridiastadi, MSIE, Ph.D, Sekretaris Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang telah memfasilitasi dengan baik setiap tahap yang harus dilalui dari awal perkuliahan hingga proses penyelesaian tesis ini.
3. Bapak Budi P. Sinambela, Ketua Yayasan Budi Murni Jakarta, yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam suasana yang sangat bersahabat.
4. Bapak Prof. Dr. Ratlan Pardede, Rektor Universitas Mpu Tantular yang selalu mendukung dan memotivasi untuk menyelesaikan pendidikan tepat waktu.

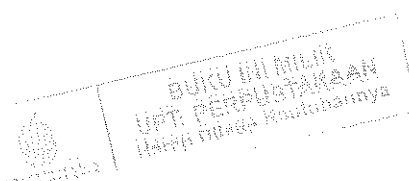
Untuk Anak saya Dior Pamilangi Sirait yang membesarkan hati saya, terima kasih untuk kelucuan dan kegembiraan yang sangat menghibur. Akhirnya, terima kasih untuk istri saya Indah Juita Pardede atas kesabaran dan kesetiaan cintanya.

Akhir kata, selalu ada kekurangan yang mungkin luput dari perhatian oleh karena keterbatasan yang saya miliki. Untuk itu, dengan senang hati saya terbuka menerima kritik dan saran untuk penyempurnaan penelitian ini di masa depan. Semoga tesis ini dapat memberi manfaat bagi masyarakat.

Morhan Sirait

DAFTAR ISI

JUDUL TESIS	i
PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Asumsi dan Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
 BAB II. KAJIAN PUSTAKA	 5
2.1. Kualitas	5
2.1.1. Definisi Kualitas	5
2.1.2. Kualitas Layanan	9
2.1.3. Kualitas Layanan di Pendidikan Tinggi	11
2.2. Pelanggan	15
2.2.1. Kepuasan Pelanggan	15
2.2.2. Siapa Pelanggan	17
2.2.3. Pelanggan di Pendidikan Tinggi	17
2.3. Administrasi Pendidikan	19
2.4. Quality FunctionDeployment	21
2.4.1. Definisi dan Sejarah QFD	21
2.4.2. Tujuan dan Manfaat QFD	21
2.4.3. Struktur QFD	22



2.5. Penelitian Terdahulu	24
2.6. Kerangka Pemikiran	27
BAB III. METODOLOGI	28
3.1. Desain Penelitian	28
3.2. Lingkup Penelitian	28
3.3. Data yang Diperlukan	29
3.4. Sumber Data	30
3.5. Teknik Pengumpulan Data	31
3.6. Metode Analisa Data	37
3.6.1. Uji Validitas	37
3.6.2. Uji Reliabilitas	38
3.6.3. Analisis Quality Function Deployment	39
3.7. Langkah-langkah Penelitian	42
BAB IV. ANALISIS DATA	44
4.1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	44
4.2. Deskripsi Data Hasil Survey Mahasiswa	48
4.3. Analisis Quality Function Deployment	49
4.3.1. Mendaftar Persyaratan Mahasiswa	49
4.3.2. Mendaftar persyaratan teknik	50
4.3.3. Mengembangkan Matriks Hubungan Persyaratan Mahasiswa dengan Persyaratan Teknik Layanan UPSP	52
4.3.4. Mengembangkan Matriks Korelasi Antar Persyaratan Teknik Layanan UPSP	54
4.3.5. Mengembangkan Matriks Perencanaan	55
4.3.6. Mengembangkan Target Desain Persyaratan Teknik	61
BAB V. PEMBAHASAN	65
5.1. Temuan Utama	65
5.1.1. Karakteristik Kualitas Layanan UPSP yang Penting Menurut Mahasiswa	65
5.1.2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Karakteristik Kualitas Layanan UPSP	67

5.1.3. Perbaikan Layanan UPSP	68
5.2. Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	69
5.3. Implikasi Terhadap Industri	70
5.4. Keterbatasan Penelitian	74
 BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	 76
6.1. Kesimpulan	76
6.2. Saran	78
 DAFTAR PUSTAKA	 79
LAMPIRAN.....	82
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	105



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Definisi Kualitas menurut Russel dan Taylor (2011)	8
Gambar 2.2. HOQ dari QFD	23
Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3.1. Diagram Langkah-langkah Penelitian	43
Gambar 4.1 Matriks Persyaratan Mahasiswa	50
Gambar 4.2 Matriks Persyaratan Teknis Layanan UPSP	51
Gambar 4.3. Matriks Hubungan Antara Persyaratan Teknik Layanan UPSP Dengan Persyaratan Mahasiswa	52
Gambar 4.4. Matriks Korelasi Antar Persyaratan Teknik Layanan UPSP Universitas Mpu Tantular	55
Gambar 4.5. Matriks Perencanaan Persyaratan Mahasiswa.....	60
Gambar 4.6. Matriks Prioritas Persyaratan Teknik Layanan UPSP	63
Gambar 4.7. HOQ Layanan UPSP Universitas Mpu Tantular	64

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Dimensi Kualitas dan Karakteristiknya di Pendidikan Tinggi Menurut Owlia dan Aspinwall (1996)	13
Tabel 2.2. Atribut Kualitas Layanan di Pendidikan Tinggi menurut Sukwadi et al. (2011)	14
Tabel 2.3. Penelitian terdahulu yang menggunakan QFD untuk perbaikan Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi	25
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel	30
Tabel 3.2. Kuesioner untuk Tingkat Kepentingan Menurut Mahasiswa	34
Tabel 3.3. Kuesioner untuk Tingkat Kepuasan Mahasiswa	35
Tabel 3.4. Kuesioner untuk Menentukan Target Kepuasan Mahasiswa	36
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepentingan Mahasiswa	46
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepentingan Mahasiswa	47
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Mahasiswa	47
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Mahasiswa	47
Tabel 4.5. Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Mahasiswa	49
Tabel 4.6. Target Tingkat Kepuasan Mahasiswa	56
Tabel 4.7. Faktor Perbaikan Persyaratan Mahasiswa	57
Tabel 4.8. Poin Penjualan Persyaratan Mahasiswa	58
Tabel 4.9. Bobot Prioritas Persyaratan Mahasiswa	59
Tabel 4.10. Bobot Prioritas Persyaratan Teknik	62