

PEMETAAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN ANALISIS
***QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* DALAM RANGKA PEMENUHAN HARAPAN**
MAHASISWA FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS MERCU BUANA

SKRIPSI

Program Studi Manajemen S-1

Nama : Ahmad Efrilliantio Ordiba

NIM : 43108010069



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

PEMETAAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN ANALISIS
***QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* DALAM RANGKA PEMENUHAN HARAPAN**
MAHASISWA FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS MERCU BUANA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen S-1

Nama : Ahmad Efrilliantio Ordiba

NIM : 43108010069



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

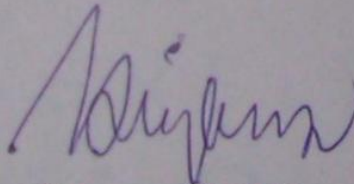
2012

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Efrilliantio Ordiba
NIM : 43108010069
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : **Pemetaan Kualitas Pelayanan dengan Analisis
Quality Function Deployment Dalam Rangka
Pemenuhan Harapan Mahasiswa Fakultas Ilmu
Komunikasi Universitas Mercu Buana**
Tanggal Ujian Skripsi : 19 maret 2012

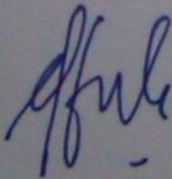
Disahkan oleh,

Pembimbing,



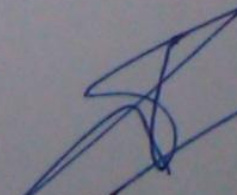
Priyono, SE, MM

Dekan,



Dr. Wiwik Utami, SE.Ak, MS

Ketua Program Studi Manajemen,



Arief Bowo Pravoga K, SE, MM

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi Berjudul

Pemetaan Kualitas Pelayanan dengan Analisis

***Quality Function Deployment* Dalam Rangka Pemenuhan Harapan**

Mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana

Dipersiapkan Oleh

Ahmad Efrilliantio Ordiba

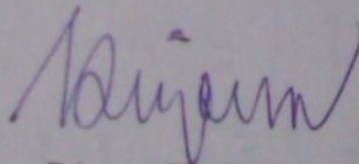
NIM: 43108010069

Telah Dipertahankan Didepan Dosen Penguji Pada Tanggal 19 Maret 2012 dan

dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

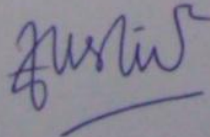
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



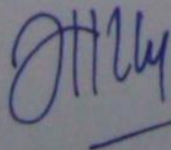
Priyono, SE, MM

Anggota Dewan Penguji



Hesti Maheswari, SE, M.Si

Anggota Dewan Penguji



Dra. Aty Herawati, M.Si

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
 BAB II LANDASAN TEORI	 7
2.1 Pengertian Manajemen Produksi atau Operasi	7
2.2 Pengertian Total Quality Manajemen	8
2.3 Pengertian Jasa	9
2.3.1 Karakteristik Jasa	13
2.4 Kualitas Pelayanan	15
2.5 Pengertian Kepuasan Konsumen	17

2.6 Definisi Universitas	24
2.7 Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen....	25
2.8 Penelitian Terdahulu yang Relevan	26
 BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Objek Penelitian	27
3.1.1 Sejarah Singkat Penelitian.....	27
3.1.2 Struktur Organisasi Universitas Mercu Buana.....	33
3.1.3 Fakultas Ekonomi dan Bisnis.....	37
3.1.4 Fakultas Ilmu Komunikasi	38
3.1.5 Lokasi Penelitian	39
3.2 Desain Penelitian.....	39
3.3 Variabel dan Skala Pengukuran	40
3.4 Sumber data Penelitian.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian	42
3.7 Metode Analisa Data	43
3.7.1 Analisa Validitas Data	43
3.7.2 Analisa Realibilitas Data.....	44
3.7.3 Teknik Pengolahan Data	46

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1	Harapan Mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Terhadap	
	Program Studi (Room 1)	49
4.1.1	Uji Validitas dan Reabilitas	51
4.1.2	Uji Realibilitas	53
4.1.3	Pengolahan Data	54
4.1.3.1	Menentukan Customer Needs	54
4.2	Planning Matrix (Room 2)	54
4.2.1	Kepuasan Konsumen	56
4.2.2	Perhitungan Gap	57
4.3	Tekhnikal Karakteristik yang Dimiliki Oleh Universitas Mercu	
	Buana (Room 3)	58
4.4	Hubungan Tekhnikal Karakteristik Fakultas Ilmu Komunikasi	
	Terhadap Pemenuhan Harapan Mahasiswa (Room 4)	58
4.4.1	Arah Perbaikan	59
4.4.2	Tekhnikal Coralation (Room 5)	59
4.4.3	Tekhnikal Matrix (Room 6)	60
4.5	Tehnikal Karakteristik Pelayanan yang Memeuhi Harapan	
	Mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi	62
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1	Kesimpulan	63
5.2	Saran	64

DAFTAR PUSTAKA	65
-----------------------------	----

LAMPIRAN