



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN
DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI
METODE SERVQUAL DAN QFD
(STUDI KASUS : SEKOLAH YASPORBI)**

TESIS

DENY WIBISONO
55314120012
MERCU BUANA

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2017

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-31935454 ext. 4418



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN
DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI
METODE SERVQUAL DAN QFD
(STUDI KASUS : SEKOLAH YASPORBI)**

T E S I S

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
DENY WIBISONO
55314120012

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-31935454 ext. 4418

PENGESAHAN TESIS

Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN
DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE
SERVQUAL DAN QFD
(STUDI KASUS : SEKOLAH YASPORBI)

Nama : Deny Wibisono

NIM : 55314120012

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

Tanggal :

Mengesahkan

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCUBUANA
(Dr. Hernadewita)

Direktur
Program Pasca Sarjana

(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri

, (Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

PERNYATAAN KEASLIAN

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

Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN
DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE
SERVQUAL DAN QFD
(STUDI KASUS : SEKOLAH YASPORBI)

Nama : Deny Wibisono

NIM : 55314120012

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

Tanggal :

Merupakan hasil pustaka, penelitian, dan karya 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 hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.



PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, 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 peringkasannya hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebut sumbernya.

Menyebut atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana UMB.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur *alhamdulillah* saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas karunia Nya saya dapat menyelesaikan tesis ini. Serta tidak lupa *Sholawat serta salam* saya haturkan kepada Nabi Besar kita Rosulullah Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju ke alam yang terang benderang. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyandang Gelar Magister Teknik Industri di Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, tidak mudah bagi saya untuk dapat menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Herna Dewita selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini. Semoga Allah SWT terus melimpahkan kesehatan dan kesejahteraan kepada beliau sekeluarga.
2. Dr. Lien Herliani Kusumah, MT. selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana
3. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana
4. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana atas pengetahuan, bantuan dan kerjasama dalam proses belajar saya selama ini.
5. Istriku Triwidyan, serta kedua putriku Aurora, dan Shakila Tercinta yang selalu setia memberikan do'a, kasih sayang, semangat dan dukungannya.
6. Rekan-rekan kuliah Angkatan 16 Program Studi Magister Teknik Industri Kampus Menteng dengan grup WAnyA

Tulisan ini tidak luput dari kesalahan, namun hal ini merupakan proses belajar yang dapat menjadikan kita lebih baik dikemudian hari.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalaq segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat.

Jakarta, 20 Maret 2017
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1. Tujuan Penelitian	6
1.3.2. Manfaat Penelitian	7
1.4. Asumsi dan Pembatasan Masalah	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Kajian Teori	9
2.1.1. Strategi	9
2.1.2. Kualitas Layanan / Jasa	10
2.1.3. Pengertian Jasa	17
2.1.4. Alat Pengukur Kualitas Jasa	18
2.1.5. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	20
2.1.6. Matrik Importance Performance Analysis (IPA)	30
2.2. Penelitian Sebelumnya	33
2.3. Kerangka Pemikiran	41
 BAB III METODOLOGI	42
3.1. Jenis dan Desain Penelitian	42

3.2. Data dan Informasi	42
3.3. Teknik Pengumpulan Data	42
3.4. Populasi dan Sampel	47
3.5. Teknik Analisis Data	48
3.5.1. Pengukuran <i>Servqual</i>	48
3.5.2. Nilai Ekspektasi / Harapan	48
3.5.3. Nilai Persepsi	49
3.5.4. Perhitungan Skor <i>Servqual (Gap Score)</i> Antara Harapan dengan persepsi	49
3.5.5. Penyusunan House of Quality (HoQ) Level 1	50
3.3. Langkah-Langkah Penelitian	53
 BAB IV HASIL DAN ANALISIS	54
4.1. Profil Sekolah Menengah Atas (SMA) Yasporbi	54
4.1.1. Visi, Misi dan Tujuan Sekolah Menengah Atas (SMA) Yasporbi	55
4.2. Pengumpulan Data dan Responden dengan Kuesioner	55
4.2.1. Identifikasi Atribut dan Penyusunan Kuesioner	56
4.2.2. Uji Validitas	59
4.2.3. Uji Realibilitas Persepsi Mahasiswa	60
4.2.4. Penentuan Jumlah Sampel Minimum	61
4.2.5. Data-Data Responden	62
4.2.6. Pengukuran Dengan Metode Service Quality (<i>Servqual</i>)	62
4.3. House of Quality (HoQ) Level 1	67
4.3.1. <i>Adjusted Importance Atribute</i>	68
4.3.2. Technical Requirement	71
4.3.3. Menentukan Hubungan Antara Respon Teknikal Dan Atribut Pelayanan / Keinginan Pelanggan (<i>Relation Matrix</i>)	73
4.3.4. Arah Pengembangan Respon Teknikal	74
4.3.5. Bobot Respon Teknikal (<i>Technical Importance Level</i>) ...	76

4.3.6. Hubungan Antar Respon Teknikal	77
4.4. House of Quality (HoQ) Level 2	79
 4.4.1. Normalisasi Bobot	79
 4.4.2. Process Requirement	80
 4.4.3. Interaksi Parameter Teknik dengan Kebutuhan Proses	81
 4.4.4. Nilai Technical Requirements dengan Process Requirements	81
 4.4.5. Hubungan Antar Kebutuhan Proses	85
 4.4.6. Matriks HOQ Level 2	86
BAB V PEMBAHASAN	88
 5.1. Temuan Utama	88
 5.1.1 Identifikasi Atribut Layanan	88
 5.1.2 Service Quality	92
 5.1.3 Analisis HOQ Level 1	95
 5.1.4 Analisis HOQ Level 2	98
 5.2. Kajian dengan Penelitian Sebelumnya	103
 5.3. Implikasi Industri	106
 5.4. Keterbatasan Penelitian	107
BAB VI KESIMPULAN	108
 6.1. Kesimpulan	108
 6.2. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	113
RIWAYAT HIDUP	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Grafik Penerimaan Siswa Baru dan Jumlah Lokal Kelas Periode Tahun 2010 s.d. 2016	3
Gambar 1.2.	Grafik Lulusan Lolos Seleksi Masuk Perguruan Tinggi Negeri Periode Tahun 2012 s.d. 2016	4
Gambar 1.3.	Grafik Hasil Survei Kepuasan Layanan Akademik Tahun 2014	4
Gambar 2.1.	Model Gap Kualitas Pelayanan	13
Gambar 2.2.	<i>House of Quality (HoQ)</i>	23
Gambar 2.3.	<i>House of Quality (HOQ) Level 1 sampai 4</i>	26
Gambar 2.4.	Matriks Importance-Performance Analysis	32
Gambar 2.5.	Kerangka Pemikiran	41
Gambar 3.1.	Diagram Alir Penelitian	53
Gambar 4.1.	Hubungan Antar Respon Teknikal	78
Gambar 4.2.	<i>House of Quality (HOQ) Level 1</i>	79
Gambar 4.3.	Interaksi Antar Kebutuhan Proses	86
Gambar 4.4.	<i>House of Quality (HOQ) Level 2</i>	87

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Dimensi-Dimensi Kualitas Jasa	14
Tabel 2.2.	Dimensi dan Atribut Model Servqual	19
Tabel 2.3.	<i>State of The Arts</i>	33
Tabel 2.4.	Review Penelitian Sebelumnya	34
Tabel 3.1.	Variabel Penelitian	45
Tabel 4.1.	Atribut Pertanyaan Kuesioner Servqual Layanan Pendidikan di SMA YASPORBI	58
Tabel 4.2.	Hasil Uji Realibilitas Persepsi Siswa	60
Tabel 4.3.	Hasil Uji Realibilitas Harapan Siswa	61
Tabel 4.4.	Jenis Kelamin Responden	62
Tabel 4.5.	Umur Responden	62
Tabel 4.6.	<i>Gap Score</i> Atribut-Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan di SMA YASPORBI	65
Tabel 4.7.	Kategori Nilai Kepentingan Pelayanan	68
Tabel 4.8.	Tingkat Kepentingan Atribut Layanan Pendidikan SMA YASPORBI	68
Tabel 4.9.	<i>Customer Satisfactions Score</i> (CSS)	70
Tabel 4.10.	Hubungan Atribut Pelayanan Dengan Respon Teknikal	74
Tabel 4.11.	Arah Pengembangan Respon Teknikal	75
Tabel 4.12.	Nilai Bobot Teknikal Respon	79
Tabel 4.13.	Hubungan Antar Respon Teknikal	79
Tabel 4.14.	Normalisasi Bobot Parameter Teknik	79
Tabel 4.15.	Kebutuhan Proses	80
Tabel 4.16.	Interaksi Parameter Teknik dengan Kebutuhan Proses	82
Tabel 4.17.	Nilai Interaksi Kebutuhan Proses	82
Tabel 4.18.	Nilai Matriks Interaksi Kebutuhan Proses (%)	83
Tabel 4.19.	Prioritas Kebutuhan Proses	84
Tabel 5.1.	<i>Gap Score</i> Positif Atribut-Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan di SMA Yasporbi	93

Tabel 5.2.	<i>Gap Score</i> Negatif Atribut-Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan di SMA Yasporbi	95
Tabel 5.3.	Arah Pengembangan Respon Teknikal	96
Tabel 5.4.	Nilai Bobot Teknikal Respon	97
Tabel 5.5.	Ranking Teknikal Respon	98
Tabel 5.6.	Normalisasi Bobot Paramater Teknik	99
Tabel 5.7.	Matriks Nilai Kebutuhan Proses	100
Tabel 5.8.	Hubungan Antar Kebutuhan Proses Positif Kuat	101
Tabel 5.9.	Hubungan Antar Kebutuhan Proses Positif Moderat	101
Tabel 5.10.	Prioritas Pengembangan Kebutuhan Proses	102
Tabel 5.11.	Hasil Review sebelum dan saat ini	105

