



**STRATEGI PENINGKATAN NILAI AKREDITASI
INSTITUSI PERGURUAN TINGGI DENGAN
MENGUNAKAN *QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT (QFD)***

(Studi Kasus Politeknik Piksi Input Serang)

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ERNI KRISNANINGSIH
55313120041**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**



**STRATEGI PENINGKATAN NILAI AKREDITASI
INSTITUSI PERGURUAN TINGGI DENGAN
MENGUNAKAN *QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT (QFD)***

(Studi Kasus Politeknik Piksi Input Serang)

TESIS

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**ERNI KRISNANINGSIH
55313120041**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**

PENGESAHAN TESIS

Judul : Strategi Peningkatan Nilai Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi
dengan Menggunakan *Quality Function Deployment (QFD)* Studi
Kasus Politeknik Piksi Input Serang

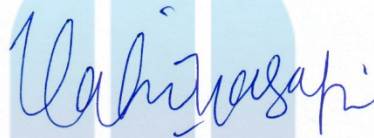
Nama : Erni Krisnaningsih

NIM : 55313120041

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 26 Januari 2016

Mengesahkan
Pembimbing



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT.)

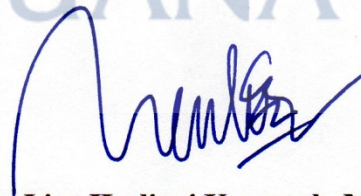
Direktur
Program Pasca Sarjana

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri

MERCU BUANA



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(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 : Strategi Peningkatan Nilai Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi dengan Menggunakan *Quality Function Deployment (QFD)* Studi Kasus Politeknik Piksi Input Serang

Nama : Erni Krisnaningsih

NIM : 55313120041

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 26 Januari 2016

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

Jakarta, 26 Januari 2016



(Erni Krisnaningsih)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke Hadirat Allah SWT, karena atas Rahmat, Berkah, dan Karunia-Nya penulis telah menyelesaikan tesis yang berjudul :
“STRATEGI PENINGKATAN NILAI AKREDITASI INTITUSI PERGURUAN
TINGGI DENGAN MENGGUNAKAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
(*QFD*) STUDI KASUS POLITEKNIK PIKSI INPUT SERANG”

Tesis ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Studi Magister Teknik Industri Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana, dan diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Pada penyusunan tesis ini, penulis banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT. sebagai pembimbing dalam penyusunan tesis ini
2. Dr. Lien Herliani Kusumah, MT selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana..
3. Prof. Didik Rachbini, sebagai Ketua Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.
4. Segenap Dosen Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana dan jajaran akademiknya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, arahan dalam belajar dan diskusi yang mencerdaskan.
5. Kepada Suami tercinta Saleh Dwiyatno, ST., M.Kom, yang mana dengan penuh cinta dan kasih sayangnya telah memberikan dukungan penuh selama dalam penyusunan tesis ini.
6. Anak-anakku, Rafa Adhi Negoro, Aulia Rahmania Falah, dan Rafka Aqlan Lazuardi yang telah memberikan inspirasi, warna dan cerita dalam penyelesaian tesis ini.
7. Teman-teman Magister Teknik Industri Angkatan XIV, atas kebersamaan dan kekompakannya selama sama-sama menjalani kuliah.

8. Untuk semua keluarga terdekatku, untuk Ayah, Ibu, Kakak, Adik, Keponakan dari keluargaku dan dari keluarga suamiku terima kasih untuk dukungan dan do'anya.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih mempunyai banyak kekurangan dan kesalahan, untuk itu penulis mengharapkan adanya saran yang membangun demi pengembangan ilmu pengetahuan.

Akhir kata, semoga tesis ini dapat bermanfaat dan kita senantiasa mendapatkan limpahan kasih sayang dan anugerah dari Allah SWT.

Aamiin Yaa Robbal A'lamiin.



Serang, 26 Januari 2016

(Erni Krishaningsih)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

JUDUL COVER	i
JUDUL	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1 Tujuan	8
1.3.2 Manfaat	9
1.4 Asumsi dan Pembatasan Masalah	9
1.4.2 Asumsi	9
1.4.2 Batasan Masalah	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Perguruan Tinggi	11
2.1.1.1 Politeknik.....	12
2.1.2 Akreditasi	14
2.1.2.1 Pengertian Akreditasi	14
2.1.2.2 Butir-Butir Penilaian AIPT	16
2.1.2.3 Mekanisme Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi	21
2.1.3 Jasa	22
2.1.3.1 Pengertian Jasa	22
2.1.3.2 Macam-Macam Jasa	24
2.1.3.3 Karakteristik Jasa	25
2.1.3.4 Faktor-Faktor dalam Pelayanan Jasa	27
2.1.4 Pelanggan	27
2.1.4.1 Jenis Pelanggan	29
2.1.4.2 Kepuasan Pelanggan	30
2.1.4.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan	32
2.1.5 Kualitas	33
2.1.5.1 Dimensi Kualitas	34
2.1.5.2 Dimensi Kualitas Jasa	35
2.1.5.3 Mengukur Kualitas Jasa	37

2.1.5.4 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	38
2.1.6 Sejarah Metode <i>ServQual</i> dan perkembangannya	38
2.1.6.1 Dimensi <i>Service Quality (ServQual)</i>	44
2.1.7 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	47
2.7.1 <i>QFD Technique</i>	49
2.7.2 QFD di bidang Service atau Jasa	51
2.7.3 <i>Competitiveness</i>	52
2.7.4 Manfaat <i>Quality Function Deployment</i>	54
2.7.5 Matrik <i>House of Quality (HOQ)</i>	54
2.7.6 Tahap-Tahap Implementasi <i>Quality Function Deployment</i>	61
2.2 Kajian Penelitian Sebelumnya	63
2.3 Kerangka Pemikiran	66
 BAB III METODOLOGI	 69
3.1 Desain Penelitian	69
3.2 Ruang Lingkup Penelitian	69
3.3 Pendekatan Penelitian	69
3.4 Variabel Penelitian	70
3.4.1 Definisi Operasional Variabel	70
3.4.2 Jenis Data	71
3.5 Metode Analisis Data	76
3.6 Langkah – Langkah Penelitian	78
 BAB IV DATA DAN ANALISIS	 81
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	81
4.1.1 Gambaran Umum Politeknik Piksi Input Serang	81
4.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan Politeknik Piksi Input Serang	81
4.1.3 Struktur Organisasi Politeknik Piksi Input Serang	82
4.2 Analisis Data	83
4.2.1 Skor Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Harapan	83
4.2.2 Pengolahan data dengan Metode <i>Quality Function Deployment</i>	97
 BAB V PEMBAHASAN	 115
5.1 Temuan Utama	115
5.1.1 Butir – Butir Penilaian AIPT	115
5.1.2 Perbaikan Nilai AIPT Politeknik Piksi Input Serang	127
5.2 Perbandingan / Kajian dengan Penelitian Terdahulu	131
5.3 Implikasi Industri	134
5.4 Ketebatasan Penelitian	136
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	 137
6.1 Kesimpulan	137
6.2 Saran	137
 DAFTAR PUSTAKA	 139

LAMPIRAN

Lampiran A – Analisa Hasil Perhitungan Simulasi AIPT Tahun 2015	145
Lampiran B – Gambar <i>House of Quality</i> (HOQ)	153
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	155



UNIVERSITAS
MERCU BUANA