

ABSTRACT

Quality of service is important key for all services providers. So also with Muhammadiyah University of Cirebon(UMC) which is an organization that provides higher education services in the region of Cirebon. Required commitment and policy from UMC management to provide satisfactory service on UMC customers. The purpose from this study was to measure the level of student satisfaction and make suggestions for improvement of services for UMC. In this study the measurement of customer satisfaction using matrix methods ServQual and Importance-Performance Analysis (IPA). Methods of Quality Function Deployment (QFD) is used to improve the quality of service to achieve customer satisfaction. The study was conducted using a survey method with a quantitative approach. Measurement of quality service at UMC using ServQual generally indicate the level of student satisfaction to the services provided by UMC is quite satisfied. However, based on the gap analysis showed that the all indicators of the services provided by UMC, have a negative gap value. IPA matrix from all indicators showed that the services provided by UMC, some indicators of service is a priority to do improvement. Based on the results of ServQual and IPA, improvements were made to the design process using HOQ method, with some yields technical characteristics improvement priorities, namely information technology support, sufficient internet capacity, cleanliness campus The consistency of the operational time of administration services, and the consistency of library services.

Keyword : *Quality service of education, ServQual, IPA, QFD, HOQ*



ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah kunci penting bagi semua lembaga penyedia jasa pelayanan. Begitu juga dengan Universitas Muhammadiyah Cirebon (UMC) yang merupakan lembaga yang menyediakan layanan jasa pendidikan tinggi di Wilayah Cirebon. Diperlukan komitmen kebijakan dari manajemen UMC untuk memberikan pelayanan yang memuaskan pada pelanggan UMC dalam hal ini mahasiswa. Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang dilakukan oleh UMC dan membuat usulan perbaikan jasa pelayanan bagi UMC. Pada penelitian ini pengukuran kepuasan konsumen menggunakan metode ServQual dan matriks *Importance- Performance Analysis* (IPA). Metode *Quality Function Deployment* (QFD) digunakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Penelitian dilakukan menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Pengukuran kualitas layanan di UMC dengan menggunakan *ServQual* Secara umum menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa UMC terhadap layanan yang diberikan oleh UMC secara umum adalah cukup puas. Akan tetapi berdasarkan analisis gap menunjukkan bahwa dari seluruh indikator layanan yang diberikan oleh UMC semuanya memiliki nilai gap negatif. Matriks IPA menunjukkan bahwa dari semua indikator layanan yang diberikan oleh UMC, ada beberapa indikator layanan yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan. Berdasarkan hasil ServQual dan IPA dilakukan proses perancangan perbaikan dengan menggunakan metode HOQ dengan menghasilkan beberapa karakteristik teknis prioritas perbaikan, yaitu dukungan teknologi informasi, kapasitas internet yang cukup, kebersihan lingkungan kampus, waktu operasional layanan administrasi yang konsisten dan waktu layanan perpustakaan yang konsisten.

Kata kunci : Kualitas layanan pendidikan, ServQual, IPA, QFD, HOQ.

MERCU BUANA