ABSTRACT

This research has purpose to (1) Knowing the causal factor of the students are not satisfied with the services received by using Servqual methode at the Faculty of Industrial Engineering, (2) Determine the evaluation effort improvement of quality services and student satisfaction by using Importance-Performance Analysis (IPA) methode and Quality Function Development (QFD) as a reference for the University to determining the priority of corrective actions that will be done. Based on the results obtained by using the Servqual method it can be seen that, inequality (the gap) between satisfaction and student expectations recently on the quality of education services at the Faculty of Industrial Engineering (FTI) of private university is still high. It can be seen from all the indicators or service attribute has a negative value, which means that educations services that given by FTI of private university in this time not in accordance with the expectations of students. Based on the results obtained by using Importance Performance Analysis (IPA) it can be seen that the level of Enginering Industrial Faculty performance (FTI) of private university and level of student interest at this time is good and very high. This can be seen from many of the attributes that are entered in quadrant II, as many as 23 attributes from 37 attributes that overall amount. Level of performance of Enginering Industrial Faculty of Private University can also be seen from the student satisfaction level while the student interest level can see from the level of student expectations. Based on the measurement result shows that the average on 'Excellent' with a value of 78.38% while the average overall level of student expectations of Enginering Industiral Faculty of private university in the category "very important" with a value of 78.38%. The main findings can be performed remediation efforts. The quality of education services to fill up student satisfaction of Enginering Industrial Faculty of Private University by using Quality Function Development (QFD) concept. Following the proposed improvement by main priority in order (1) Existence of Internet using, (2) Inputting the course value less than two weeks after the end of the exam, (3) The ability of staff to respond the student complaints be quick, (4) Academic Information Systems Support (SIA), (5) The Staff ability to resolve complaints within 3 days, (6) Availability of a large parking area, (7) Security capability to set the vehicle in the parking area, (8) The availability of satisfy messroom area, (9) Availability of a copy center.

Keywords: Services Quality – Quality Function Development (QFD)

http://digilib.mercubuana.ac.id/

ABSTRAK

"Perguruan Tinggi Swasta (PTS) ini merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Indonesia berdasarkan DIKTI Tahun 2015 PTS mendapat peringkat 125 dari 3320 Perguruan tinggi swasta di Indonesia Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mengetahui faktor penyebab dari mahasiswa tidak puas terhadap pelayanan yang di terima dengan menggunakan metode *Servqual* di Fakultas Teknik Industri, (2) Menentukan upaya evaluasi perbaikan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *Quality Function Development* (QFD) sebagai acuan penentuan prioritas tindakan perbaikan yang akan di lakukan oleh Universitas. Berdasarkan hasil yang diperoleh dengan menggunakan metode Servqual maka dapat diketahui bahwa tingkat kesenjangan (gap) antara kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap kualitas jasa pendidikan saat ini di Fakultas Teknik Industri (FTI) Perguruan Tinggi Swasta (PTS) relative masih tinggi. Hal ini dapat dilihat dari semua indicator atau atribut layanan memiliki nilai negatif, yang berarti bahwa layanan jasa pendidikan yang diberikan oleh FTI PTS saat ini belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Berdasarkan hasil yang diperoleh dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) maka dapat diketahui bahwa tingkat kinerja FTI PTS dan tingkat kepentingan mahasiswa saat ini cukup baik dan sangat tinggi. Hal ini terlihat dari cukup banyaknya atribut yang masuk pada kuadran II, yaitu sebanyak 23 atribut dari 37 atribut yang merupakan jumlah keseluruhan. Tingkat kinerja FTI PTS juga dapat dilihat dari tingkat kepuasan mahasiswa sementara tingkat kepentingan mahasiswa terlihat dari tingkat harapan mahasiswa. Berdasarkan hasil pengukuran terlihat bahwa rata-rata secara "Memuaskan" dengan nilai sebesar 78.38% sedangkan rata-rata secara keseluruhan tingkat harapan mahasiswa FTI PTS berada pada kategori "sangat Penting" dengan nilai sebesar 78.38 %. Hasil temuan utama maka dapat dilakukan upaya-upaya perbaikan. Kualitas jasa pendidikan untuk memenuhi kepuasan mahasiswa FTI PTS dengan konsep *Quality Function Deployment* (QFD). Berikut usulan perbaikan berdasarkan prioritas utama secara urutan, yaitu : (1) Penggunaan internet menjadi ada, (2) Penginputan nilai mata kuliah ≤ 2 minggu setelah berakhirnya ujian, (3) Kemampuan staf menanggapi keluhan mahhasiswa secara cepat, (4) Dukungan Sistem Informasi Akademik (SIA), (5) Kemampuan staf menyelesaikan complain paling lambat 3 hari, (6) Ketersediaan area parkir yang luas, (7) Kemampuan *security* mengatur kendaraan di area parkir, (8) Ketersediaan area kantin yang memadai, dan (9) Ketersediaan tempat foto copy.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan *Quality Function Development* (QFD)

http://digilib.mercubuana.ac.id/