

## **ABSTRACT**

*Customer satisfaction may reflect the quality of service that is owned by an organization or institution. Faculty of Engineering, University of Muhammadiyah Jakarta (FT UMJ) as an institution of higher education service providers need to provide a quality service to the customers in this case students are able to compete with other institutions, especially in Jakarta along with the growing number of universities each year. The purpose of this study was to measure the level of student satisfaction on the quality of educational services in the FT UMJ today. The method used is ServQual distributing questionnaires to the classroom that has been determined by the researcher to a sample of 252 students as respondents and using Importance Performance Analysis (IPA) to determine indicators or what attributes are a top priority repairs while the methods used for the improvement is Quality Function Deployment (QFD) with tools such as House of Quality (HoQ), in this case the phase 1. The results showed that the average level of student satisfaction in the category Quite Satisfactory and the level of expectations of the students were in the category of Very Important while there are six indicators or attributes which are a top priority improvement, namely in a row: (1) Wifi internet service, (2) Publication of the UTS / UAS timely, (3) The response to student complaints, (4) availability of parking facilities, (5) Completion of the complaint, and (6) Availability cafeteria and a photocopy.*

*Keywords:* Student Satisfaction, ServQual, IPA, QFD, and HoQ



## **ABSTRAK**

Kepuasan pelanggan dapat mencerminkan kualitas jasa yang dimiliki oleh suatu organisasi atau institusi. Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta (FT UMJ) sebagai institusi penyedia jasa pendidikan tinggi perlu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dalam hal ini mahasiswa agar mampu bersaing dengan institusi lainnya khususnya di wilayah Jakarta seiring dengan makin berkembangnya jumlah perguruan tinggi dari tahun ke tahun. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas jasa pendidikan saat ini di FT UMJ. Metode yang digunakan adalah *ServQual* dengan penyebaran kuesioner ke ruang kelas yang telah ditentukan oleh peneliti terhadap sampel sebanyak 252 mahasiswa sebagai responden dan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui indikator atau atribut apa saja yang menjadi prioritas utama perbaikan sementara metode yang digunakan untuk upaya perbaikan adalah *Quality Function Deployment* (QFD) dengan alat bantu berupa *House of Quality* (HoQ), dalam hal ini fase 1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori Cukup Memuaskan dan tingkat harapan mahasiswa berada pada kategori Sangat Penting sementara ada 6 indikator atau atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan secara urutan, yaitu: (1) Layanan internet Wifi, (2) Publikasi nilai UTS/UAS tepat waktu, (3) Respon terhadap keluhan mahasiswa, (4) Ketersediaan fasilitas parkir, (5) Penyelesaian komplain, dan (6) Ketersediaan kantin & tempat fotocopy.

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa, *ServQual*, IPA, QFD, dan HoQ