



**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DI INDUSTRI PENDIDIKAN
SMK TEKNIK PEMESINAN DI KAB. BEKASI DENGAN METODE QFD
(*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*) MELALUI PENDEKATAN
SERVQUAL**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
OLEH
NURULITA AULIA SARI
55317110047**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2023**



**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DI INDUSTRI PENDIDIKAN
SMK TEKNIK PEMESINAN DI KAB. BEKASI DENGAN METODE QFD
(*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*) MELALUI PENDEKATAN**

SERVQUAL

**AMAN J
UDJL
TESIS**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program

Pascasarjana pada Program Studi Magister Teknik Industri

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
OLEH

NURULITA AULIA SARI

55317110047

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2023**

PENGESAHAN TESIS

Judul : Perbaikan Kualitas Pelayanan di Industri Pendidikan SMK
Teknik Pemesinan di Kab. Bekasi dengan Metode QFD
(*Quality Function Deployment*) Melalui Pendekatan *Servqual*
Nama : Nurulita Aulia Sari
NIM : 55317110047
Program Studi : Magister Teknik Industri
Tanggal : 15 Maret 2023



Dekan Fakultas Teknik

Zulfiqrahi

(Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri

Hasibuan

(Dr. Ir. Sawarni Hasibuan, M.T.)

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Nurulita Aulia Sari
NIM : 55317110047
Program Studi : Magister Teknik Industri

Dengan judul : "Perbaikan Kualitas Pelayanan di Industri Pendidikan SMK Teknik Pemesinan di Kab. Bekasi dengan Metode (*Quality Function Deployment*) Melalui Pendekatan *Servqual*." Telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 23 Agustus 2021, didapatkan nilai persentase sebesar 20%.

Jakarta, 23 Agustus 2021

UNIVERSITAS Administrator Turnitin

MERCU BUAN



Arie Pangudi, A.Md

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Perbaikan Kualitas Pelayanan di Industri Pendidikan SMK Teknik Pemesinan di Kab. Bekasi dengan Metode QFD (Quality Function Deployment) Melalui Pendekatan Servqual
Nama : Nurulita Aulia Sari
NIM : 55317110047
Fakultas/Program Studi : Fakultas Teknik / Magister Teknik Industri
Tanggal : 15 Maret 2023

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 diperguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang ditulis pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 15 Maret 2023



(Nurulita Aulia Sari)

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Meruya dan terbuka 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 peringkasan hanya dapat dilakukan seiring pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Dekan Fakultas Teknik UMB.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, atas segala karunia dan ridho-NYA, sehingga tesis dengan judul “Perbaikan Kualitas Pelayanan di Industri Pendidikan SMK Teknik Pemesinan Di Kab. Bekasi Dengan Metode QFD (*Quality Function Deployment*) Melalui Pendekatan *Servqual*” ini dapat diselesaikan.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Teknik (M.T.) pada program studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan laporan penelitian telah mendapat bimbingan, pengarahan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tulus kepada :

1. **Dr. Ir. Sawarni Hasibuan, MT** selaku Kepala Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dorongan, arahan dan membagi ilmu yang bermanfaat dalam penyelesaian penelitian ini.
2. **Dr. Ir. Hasbullah, MT** sebagai pembimbing yang juga telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dalam penyusunan Tesis ini.
3. **Para Guru Besar Universitas Mercu Buana** selaku dosen yang telah memberikan kuliah dan tugas lain guna pendalaman materi kuliah dan rekan-rekan mahasiswa sebagai pendamping diskusi dalam belajar.
4. **Kepada orang tua saya**, yang telah membesar, dan sabar mendidik peneliti, dan anggota keluarga lainnya yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.
5. **Suami**, yang telah memberikan *support* dan dukungan untuk semua kondisi yang terjadi.
6. **Anak-anak** yang selalu menghibur dan memberikan semangat untuk menyelesaikan studi ini.
7. **Kepada Seluruh Rekan Magister Teknik Industri angkatan 21** yang telah menjadi teman, sahabat, kakak, saudara, pembimbing, pembina dan orang tua selama 2 tahun di Universitas Mercu Buana.

Penelitian ini sudah dibuat dengan sungguh-sungguh untuk mengikuti kaidah-kaidah penelitian ilmiah sebagaimana telah diatur dalam buku pedoman yang merupakan kebijakan Kepala Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana. Di sisi lain adanya keterbatasan kemampuan teknis maupun metodologis, tentu di dalam tesis ini masih terdapat kekurangan. Semoga semua pihak dapat membantu penyempurnaannya.

Jakarta, 15 Maret 2023

(Nurulita Aulia Sari)



ABSTRAK

Kualitas pendidikan dan pengajaran yang baik sangat penting bagi lembaga pendidikan agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah mengukur kualitas pendidikan siswa SMK Swasta di Kabupaten Bekasi menggunakan Servqual, mengidentifikasi dan menganalisis karakteristik kualitas pendidikan menggunakan metode IPA, dan Memberikan saran sebagai upaya perbaikan kualitas pendidikan SMK Swasta di Kabupaten Bekasi menggunakan HOQ pada metode QFD. Gap setiap item instrument persepsi dan harapan dari responden menunjukkan angka negatif. Ini menandakan bahwa persepsi terhadap pelayanan pendidikan yang diterima belum sesuai dengan harapan. Gap terbesar menurut siswa dan orang tua/wali siswa adalah dimensi *reliability*, sedangkan gap terkecil menurut siswa adalah *assurance* dan menurut orang tua/wali adalah dimensi *responsiveness*. Berdasarkan analisis IPA terdapat 5 instrument gabungan pada masing-masing kuadran A terhadap siswa dan komite sekolah yang perlu diperbaiki dengan menjadikannya customer needs pada HOQ. Rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan pendidikan SMK Swasta di Kabupaten Bekasi adalah: pelatihan kompetensi guru, pelatihan interpersonal tenaga kependidikan, supervisi secara periodik, perbaikan sistem rekrutmen, konseling secara periodik, memperlengkapi sumber daya untuk kegiatan ekstrakurikuler, kompensasi waktu pembayaran bagi siswa tidak mampu, dan beasiswa bagi siswa tidak mampu.

Kata kunci: Kualitas, SMK Swasta, SERVQUAL, IPA, QFD

ABSTRACT

The quality of education and good teaching is very important for educational institutions to be able to provide services that are in accordance with the expectations of the community. The purpose of this study was to measure the education quality of private vocational high school students in Bekasi Regency using Servqual, identify and analyze the characteristics of the quality of education using the IPA method, and provide suggestions as an effort to improve the quality of private vocational education in Bekasi Regency using HOQ on the QFD method. The gap of each instrument item of perception and expectation of the respondents shows a negative number. This indicates that the perception of educational services received has not been in line with expectations. The biggest gap according to students and parents/guardians is the dimension of reliability, while the smallest gap according to students is assurance and according to parents/guardians is the dimension of responsiveness. Based on the science analysis, there are 5 combined instruments in each quadrant A for students and school committees that need to be improved by making them customer needs in the HOQ. Recommendations for improving the quality of private vocational education services in Bekasi Regency are: teacher competency training, interpersonal training for education staff, periodic supervision, improvement of the recruitment system, periodic counseling, equipping resources for extracurricular activities, compensation for payment times for underprivileged students, and scholarships for underprivileged students.

Keywords: Quality, Private Vocational School, SERVQUAL, IPA, QFD

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1 Tujuan	8
1.3.2 Manfaat Penelitian	8
1.4 Asumsi dan Batasan Masalah	8
1.4.1 Asumsi Penelitian	8
1.4.2 Pembatasan Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Teori	10
2.2 Penelitian Sebelumnya	19
2.3 Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	25
3.2 Data dan Informasi	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data	27
3.4 Populasi dan Sampel	28

3.5	Teknik Analisis Data	30
3.6	Langkah-langkah Penelitian	34
BAB IV	HASIL DAN ANALISIS	35
4.1	Uji Instrumen Penelitian	34
4.2	Hasil Analisis GAP antara Harapan dan Persepsi	37
4.3	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	40
4.4	Respon Teknik (<i>Technical Response</i>)	42
BAB V	PEMBAHASAN	51
5.1	Temuan Penelitian	52
5.2	Perbandingan Dengan Penelitian Sebelumnya	53
5.3	Implikasi Industri	54
5.4	Keterbatasan Penelitian	55
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	57
6.1	Kesimpulan	57
6.2	Saran	58
	DAFTAR PUSTAKA	59
	LAMPIRAN	62

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data SMK terbanyak di Provinsi Jawa Barat	4
Tabel 2.1	Simbol hubungan masing-masing karakteristik teknis	18
Tabel 2.2	Kajian Penelitian Terdahulu	20
Tabel 2.3	<i>State of The Art</i>	23
Tabel 3.1	Tabel Variabel dan Indikator Penelitian	26
Tabel 3.2	Bobot Setiap Jawaban	28
Tabel 3.3	Klasifikasi Koefisien Reliabilitas	31
Tabel 4.1	Interpretasi Koefisien Korelasi (r)	35
Tabel 4.2	Uji Relibilitas Harapan	35
Tabel 4.3	Uji Reliabilitas Persepsi	36
Tabel 4.4	Uji Validitas Harapan	36
Tabel 4.5	Uji Validitas Persepsi	37
Tabel 4.6	Hasil Perhitungan Analisa GAP	38
Tabel 4.7	Hasil Perhitungan Gap dan Kualitas Dimensi <i>ServQual</i>	40
Tabel 4.8	Tingkat Kepentingan Pelanggan dan <i>Relative Weight</i>	41
Tabel 4.9	Tingkat Kepentingan Pelanggan dan <i>Relative Weight</i> (Lanjutan)	42
Tabel 4.10	Respon Teknik	43
Tabel 4.11	Hubungan Antara <i>What</i> dan <i>Hows</i>	45
Tabel 4.12	<i>Direction of Improvement</i> (DOI) dan Target	47
Tabel 4.13	Urutan Prioritas Respon Teknik	48
Tabel 4.14	Urutan Prioritas Respon Teknik	49
Tabel 5.1	Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Pengangguran di Pulau Jawa (dalam persen).....	1
Gambar 1.2 Jumlah Pengangguran Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	2
Gambar 1.3 Persentase Jumlah SMK di Pulau Jawa.....	3
Gambar 1.4 Dampak Pertumbuhan Ekonomi terhadap Peningkatan IPM	4
Gambar 1.5 Tingkat Keterserapan Lulusan SMK	5
Gambar 2.1 Rumah Kualitas	16
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	32
Gambar 3.2 Bobot Hubungan <i>whats</i> dan <i>how</i>	33
Gambar 3.3 Langkah-langkah Penelitian	34
Gambar 4.1 Hasil Analisa IPA	41
Gambar 4.2 Quality Function Deployment (QFD)	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Harapan dan Persepsi Siswa.....	64
Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Persepsi Siswa.....	67
Lampiran 3 Rekapitulasi Hasil Harapan Siswa.....	68
Lampiran 4 Data SMK Swasta di Kabupaten Bekasi.....	69
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup.....	70

