



**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
PENDIDIKAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE
EDUCATION QUALITY, IPA DAN QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**



TESIS

**OLEH
ANDRY SETIAWAN
55321110010**

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



**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
PENDIDIKAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE
EDUCATION QUALITY, IPA DAN QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**

TESIS

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

**OLEH
ANDRY SETIAWAN
55321110010**

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

PENGESAHAN TESIS

Judul : Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Metode Education Quality, IPA Dan Quality Function Deployment (QFD)

Nama : Andry Setiawan

NIM : 55321110010

Program Studi : Magister Teknik Industri

Tanggal : 11 Agustus 2023

Mengesahkan
Pembimbing


UNIVERSITAS
(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)
MERCU BUANA

Dekan Fakultas Teknik



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

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri



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

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Metode *Education Quality*, IPA Dan *Quality Function Deployment* (QFD)

Nama : Andry Setiawan

NIM : 55321110010

Program Studi : Magister Teknik Industri

Tanggal : 31 Juli 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 di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 31 Juli 2023



(Andry Setiawan)

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh :

Nama : Andry Setiawan
NIM : 55321110010
Program Studi : Magister Teknik Industri

dengan judul “Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Menggunakan Metode Eduqual, IPA dan QFD”, telah dilakukan pengedekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 17 Juli 2023, didapatkan nilai presentase sebesar 29%.

Jakarta, 17 Juli 2023

Administrator Turnitin



UNIVERSITAS
MERCU BUANA (Miyono, S.Kom.)

HALAMAN PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Menteng, dan 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 seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya. Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT karena hanya dengan pertolongan dan ridho-Nya yang senantiasa memberikan nikmat kesempatan dan kesehatan serta keluasan berpikir kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tesis Ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabat dan pengikut-pengikutnya hingga akhir zaman.

Banyak kendala dan kesulitan yang penulis hadapi dalam penyusunan penelitian ini, namun berkat dukungan dari berbagai pihak, segalanya dapat teratasi dengan baik. Oleh karena itu dengan segenap hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan atas terselesainya laporan ini. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah S.W.T atas segala limpahan rahmat dan hidayah.
2. Rasul-rasul Allah S.W.T dan Nabi Muhammad S.A.W, semoga kita semua mendapatkan syafaatnya nanti di yaumul akhir.
3. Prof. Dr.Ir Andi Andriansyah.,M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
4. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana dan pembimbing laporan tesis yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini.
5. Ibu Dr. Sawarni Hasibuan.,MT, selaku Kepala Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana dan selaku penguji tesis atas koreksian dan arahan serta masukannya.
6. Dr. Ir. Herry A.P.,M.Sc.,Ph.D, selaku penguji tesis yang telah memberikan koreksian, masukan dan arahnya
7. Orang tua saya, Ibu, Ayah dan seluruh anggota keluarga yang selalu memberikan dukungan.

8. Isteri, Muharromah Isnaini dan anak saya yang selalu menjadi semangat dan inspirasi bagi saya..
9. Dosen - dosen Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
10. Ibu Nelfiyanti, ST.,M.Eng.,P.hd dan Ibu Renty Anugerah Mahaji Puteri.,ST.,MT selaku pembimbing lapangan yang telah banyak membantu dan mendukung hingga penelitian ini terselesaikan
11. Teman – teman staff karyawan FT- UMJ bagian UKM, IT, Rumah Tangga dan Perpustakaan yang telah banyak membantu memberikan masukan dan saran
12. Teman – teman MTI 29 atas kebersamaan dan kekompakan selama menuntut ilmu

Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tesis ini.

Akhir kata, harapan penulis semoga hasil karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Tak ada gading yang tak retak. Semoga laporan Tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 31 Juli 2023

Penulis

ABSTRAK

Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta (UMJ) merupakan salah satu Fakultas terbesar yang ada di UMJ. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan dengan menggunakan 5 dimensi *servqual* masih terjadi kesenjangan (*Gap*) antara persepsi dan harapan dari mahasiswa. Keberhasilan penyelenggara pendidikan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan, dan menentukan perbaikan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan dimensi *Education Quality (eduqual)* yang terdiri dari aspek hasil belajar, ketanggapan, fasilitas fisik, pengembangan pribadi, akademik dan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengidentifikasi dan melihat keinginan yang diharapkan oleh mahasiswa untuk meningkatkan kepuasan pelayanan pendidikan. Indikator yang didapat pada kuadran A pada IPA, selanjutnya dianalisis dengan menggunakan *Quality Function Deployment*. Responden pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah mahasiswa angkatan 2017-2020 dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *quota sampling*. Hasil analisis GAP menunjukkan adanya nilai negatif di semua dimensi *eduqual*. Faktor kualitas pelayanan pendidikan yang menjadi prioritas perbaikan : konektifitas wifi di kampus, laboratorium dilengkapi dengan fasilitas yang modern, kelengkapan sumber daya dan peralatan pembelajaran, dan kelengkapan perpustakaan dalam menyediakan buku/jurnal literatur yang *up to date* untuk menunjang perkuliahan. Berdasarkan hasil pengolahan QFD didapatkan 3 respon teknis untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan : menambah *akses point wifi*, dukungan literatur buku terkini, ketersediaan perpustakaan *digital*, ketersediaan *check sheet* pemeliharaan fasilitas sarana dan prasarana kampus, dan meningkatkan bantuan pengadaan sarana dan prasarana terkait dengan pengembangan laboratorium.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, pendidikan, *eduqual*, *IPA*, *QFD*

ABSTRACT

The Faculty of Engineering, University of Muhammadiyah Jakarta (UMJ) is one of the largest faculties in UMJ. Based on preliminary studies that have been carried out using 5 servqual dimensions, there is still a gap between the perceptions and expectations of students. The success of education providers is largely determined by the quality of services provided. This study aims to identify and analyze the level of student satisfaction with the services provided and determine service quality improvements. This study uses the Education Quality (eduqual) dimension which consists of aspects of learning outcomes, responsiveness, physical facilities, personal development, academics, and Importance Performance Analysis (IPA) to identify and see the desires expected by students to increase satisfaction with educational services. The indicators obtained in quadrant A in IPA are then analyzed using the Quality Function Deployment. Respondents for measuring service quality in this study were students from the 2017-2020 class using the quota sampling technique. The results of the GAP analysis show that there are negative values in all eduqual dimensions. Factors in the quality of education services that are a priority for improvement: wifi connectivity on campus, laboratories equipped with modern facilities, completeness of learning resources and equipment, and completeness of the library in providing up-to-date books/literary journals to support lectures. Based on the results of QFD processing, 3 technical responses were obtained to improve the quality of education services: adding wifi access points, support for the latest book literature, availability of digital libraries, availability of check sheets for maintaining campus facilities and infrastructure, and increasing assistance in procuring facilities and infrastructure related to laboratory development.

Key word : Quality of service, education, eduqual, IPA, QFD

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	iv
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3.Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.4.Pembatas Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1.Kajian Teori	10
2.1.1.Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2.Education Quality (Eduqual)	11
2.1.3.Importance Performance Analysis (IPA).....	12
2.1.4.Quality Function Deployment (QFD).....	13
2.1.5.1.Manfaat QFD.....	16
2.1.5.2.Tahapan Implementasi Quality Function Deployment (QFD).....	17
2.1.5.3.Matrix House Of Quality Level 1 (Customer Requirement to Technical Requirement)	18

2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1. Jenis dan Desain Penelitian.....	25
3.2. Data dan Informasi.....	25
3.3. Populasi dan Sample	28
3.4. Teknik Analisis Data.....	30
3.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30
3.4.2. Analisis GAP	32
3.4.3. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	33
3.4.4. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	33
3.5. Langkah – Langkah Penelitian.....	35
BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Pengumpulan Data	36
4.1.1. Penelitian Awal	36
4.1.2. Penelitian Akhir.....	36
4.2. Pengolahan Data dan Analisis.....	37
4.2.1. Karakteristik Responden	37
4.2.2. Uji Instrumen Penelitian.....	38
4.2.3. Analisis <i>Gap Education Quality (Eduqual)</i>	39
4.2.4. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	41
4.2.5. Analisis <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	44
4.2.5.1. Hubungan kebutuhan pelanggan dengan respon teknis.....	46
4.2.5.2. Hubungan antara respon teknis	47
4.2.5.3. Penentuan prioritas respon teknis.....	49
4.2.5.4. House Of Quality (HOQ)	50
BAB V PEMBAHASAN	51
5.1. Temuan Utama.....	51
5.1.1. Faktor – faktor kualitas pendidikan yang harus diperbaiki	51

5.1.2.Rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan pendidikan	56
5.2.Keterkaitan dengan penelitian sebelumnya.....	59
5.3.Implikasi Industri	61
5.4.Keterbatasan Penelitian.....	62
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	63
6.1.KESIMPULAN.....	63
6.2.SARAN	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	70



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah penerimaan calon mahasiswa di PTN	3
Tabel 1.2 Jumlah mahasiswa Prodi tahun ajaran (TA) 2021-2022 Genap	6
Tabel 1.4 Kuesioner studi pendahulu.....	7
Table 2.1 Hasil penelitian terdahulu	19
Table 2.2 <i>State Of The Art</i> (SOTA)	23
Table 3.1 Operasional variabel penelitian.....	26
Table 3.2 Skala likert	28
Table 3.3 Jumlah mahasiswa FT-UMJ Tahun Ajaran (TA) 2021-2022 Genap.....	29
Table 3.4 Proporsi jumlah responden berdasarkan program studi.....	29
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan angkatan masuk	37
Tabel 4.2 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	37
Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan program studi	37
Tabel 4.4 Pengujian <i>validitas</i> persepsi da harapan dengan menggunakan SPSS ..	38
Tabel 4.5 Uji <i>reliabilitas</i> persepsi.....	39
Tabel 4.6 Uji <i>reliabilitas</i> harapan.....	39
Tabel 4.7 Hasil perhitungan <i>analysis</i> GAP.....	40
Tabel 4.8 GAP dimensi <i>eduqual</i>	42
Tabel 4.9 Tingkat kepentingan mahasiswa	44
Tabel 4.10 Perhitungan <i>importance ratio</i>	45
Tabel 4.11 Respon teknis	46
Tabel 4.12 Prioritas respon teknis.....	49
Tabel 5.1 Kategori <i>throughput</i>	52
Tabel 5.2 Analisis hubungan antar <i>customer requirement (what)</i> dengan <i>technical requirement (how)</i>	55
Tabel 5.3 Analisis hubungan antar respon teknis	58



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peringkat kualitas pendidikan berdasarkan penilaian PISA.....	1
Gambar 1.2 Jumlah perguruan tinggi di Indonesia	2
Gambar 1.3 grafik persentase jumlah mahasiswa aktif.....	5
Gambar 2.1 Matrix <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	12
Gambar 2.2 Model 4 Tahap QFD	14
Gambar 2.3 Model <i>House Of Quality</i> (HOQ).....	16
Gambar 2.4 Kerangka pemikiran	24
Gambar 3.1 Matrix IPA	33
Gambar 3.2 Diagram alur penelitian.....	35
Gambar 4.1 Hasil diagram <i>kartesius</i> IPA	44
Gambar 4.2 Hubungan antara <i>what</i> dan <i>how</i>	46
Gambar 4.3 Hubungan antara respon teknis	48
Gambar 4.4 <i>House of quality</i> peningkatan kualitas pelayanan pendidikan	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 (Pengujian Validitas persepsi dan harapan dengan menggunakan SPSS)	70
Lampiran 2 (Tabel r).....	71
Lampiran 3 Kuesioner Eduqual	72
Lampiran 4 (Hasil Kuesioner Awal).....	79
Lampiran 7 (Hasil Kuesioner Akhir)	82
Lampiran 8 (Dokumentasi Penyebaran Kuesioner).....	90
Lampiran 9 (Hasil FGD).....	90

