



**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI
DENGAN PENDEKATAN SERVICE QUALITY (SERVQUAL), IPA DAN
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**

TESIS

**UNIVERSITAS
OLEH
PUPUT SETIANAH
55321110005**

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



**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI
DENGAN PENDEKATAN SERVICE QUALITY (SERVQUAL), IPA DAN
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**

TESIS

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

OLEH

PUPUT SETIANAH

55321110005

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

PENGESAHAN TESIS

Judul : Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi dengan Pendekatan Service Quality (Servqual), IPA dan Quality Function Deployment (QFD)

Nama : Puput Setianah

NIM : 55321110005

Program Studi : Fakultas Teknik/Magister Teknik Industri

Tanggal : 25 Agustus 2023



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

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a thin black rectangular box.

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

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a thin black rectangular box.

(Dr. Sawarni Hasibuan, M.T.)

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi dengan Pendekatan Service Quality (Servqual), IPA dan Quality Function Deployment (QFD)

Nama : Puput Setianah

NIM : 55321110005

Program Studi : Fakultas Teknik/Magister Teknik Industri

Tanggal : 25 Agustus 2023

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 25 Agustus 2023



(Puput Setianah)

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

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

Nama : Puput Setianah
NIM : 55321110005
Program Studi : Magister Teknik Industri

Dengan judul: "*Improving the Quality of Higher Education Services Using the Servqual Approach, IPA and Quality Function Deployment*". Telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 22 Agustus 2023, didapatkan nilai persentase sebesar 5%.

Jakarta, 23 Agustus 2023

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Mivono, S.Kom

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 seizin 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 SWT, atas segala karunia dan ridho-NYA, sehingga tesis dengan judul “Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi Swasta Dengan Pendekatan *Servqual*, IPA, dan *Quality Function Deployment*” 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.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Ir. Sawarni Hasibuan, MT selaku Kepala Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana dan dosen pembimbing yang telah memberikan dorongan, arahan serta menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses pembuatan Tesis.
3. Orang Tua dan keluarga besar tersayang yang telah mendoakan, memberikan kasih, perhatian dan mendukung penulis selama masa perkuliahan dan proses pembuatan Tesis
4. Rekan-rekan S-2 Teknik Industri angkatan 29 yang telah setia melewati suka duka dalam menjalankan perkuliahan sampai dengan lulus.
5. Rektor dan Civitas akademika Universitas Al-Khairiyah (UNIVAL) khususnya teman teman di rektorat atas dukungan dan bantuannya.

Insya Allah berkah dan rahmat-Nya selalu menyertai semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Tesis ini. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap tesis ini memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang ramah lingkungan.

Jakarta, Agustus 2023

Puput Setianah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4 Asumsi dan Pembatasan Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Teori	7
2.1.1 Konsep Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	7
2.1.2 Metode IPA (<i>Importance-Performance Analysis</i>).....	10
2.1.3 Quality Function Deployment (QFD).....	11
2.1.4 House of Quality (HOQ).....	13
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 State Of The Art (SOTA).....	23
2.4 Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	26
3.2 Data dan Informasi.....	26

3.2.1	Variabel Penelitian.....	26
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.4	Populasi dan Sampel.....	31
3.5	Teknik Analisis Data	32
3.5.1	Penentuan Dimensi Kualitas Pelayanan	32
3.5.2	Analisis Statistik Deskriptif.....	32
3.5.3	Pengolahan Dimensi Kualitas.....	33
3.5.4	Analisa Importance Performance Analysis.....	33
3.5.5	Peningkatan Kualitas Layanan dengan QFD.....	33
3.6	Langkah-Langkah Penelitian	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		36
4.1	Hasil.....	36
4.1.1	Demografi Responden	36
4.1.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
4.1.3	Uji Validitas dengan Loading Factor.....	37
4.1.4	Uji Validitas dengan Average Variance Extracted (AVE)	40
4.1.5	Uji Discriminant Validity Cross-Loading.....	40
4.1.6	Uji Reliabilitas dengan Composite Reliability	42
4.1.7	Uji Reliabilitas dengan Cronbach's alpha	42
4.1.8	Pengolahan Data.....	43
4.1.9	<i>Hasil Service Quality</i>	43
4.1.10	<i>Analisis GAP</i>	45
4.1.11	<i>Hasil Kuadran IPA</i>	46
4.1.12	<i>Hasil Peningkatan Dari Quality Function Deployment</i>	49
4.2	Temuan Utama.....	55
4.2.1	<i>Analisis Atribut Kualitas Layanan</i>	55
4.2.2	<i>Analisis Faktor Prioritas dengan integrasi Servqual dan IPA</i> . 55	
4.3	Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya	56
4.4	Implikasi Industri.....	56

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	64



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Gap Terintegrasi Pada Kualitas Service	9
Gambar 2. 2 Diagram Kuadran (Importance-Performance Analysis)	11
Gambar 2. 3 House of Quality	14
Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 3. 1 House of Quality	34
Gambar 3. 2 Langkah-langkah Penelitian.....	35
Gambar 4. 1 Sebaran Responden Berdasarkan Usia Mahasiswa.....	36
Gambar 4. 2 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Gambar 4. 3 Kontruk run PLS versi 3.2.9.....	37
Gambar 4. 4 Klasifikasi IPA	47
Gambar 4. 5 Relation Matrix	50
Gambar 4. 6 Matriks Technical Correlations.....	51
Gambar 4. 7 Matriks House of Quality.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Sales Point.....	15
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Variabel Operasional.....	27
Tabel 3. 2 Sebaran Expert	33
Tabel 4. 1 <i>Loading Factor</i> Seluruh Sub-Variabel (Algoritma I)	38
Tabel 4. 2 <i>Loading Factor</i> Seluruh Sub-Variabel (Algoritma II).....	39
Tabel 4. 3 Average Variance Extracted (AVE)	40
Tabel 4. 4 Discriminant Validity Cross-Loading.....	41
Tabel 4. 5 Composite Reliability	42
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Persepsi.....	44
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Ekspektasi.....	45
Tabel 4. 8 Gap Score Atribut-Atribut Layanan Perguruan Tinggi.....	45
Tabel 4. 9 Hasil Analisis IPA Didalam Kuadran I.....	47
Tabel 4. 10 Hasil Analisis IPA Didalam Kuadran II	47
Tabel 4. 11 Hasil Analisis IPA Didalam Kuadran III	48
Tabel 4. 12 Hasil Analisis IPA Didalam Kuadran IV	49
Tabel 4. 13 Atribut Kebutuhan Mahasiswa.....	49
Tabel 4. 14 Respon Teknis Kebutuhan Peserta.....	50
Tabel 4. 15 Nilai Target.....	52
Tabel 4. 16 Rasio Perbaikan.....	52
Tabel 4. 17 Bobot Atribut Jasa.....	53
Tabel 4. 18 Normalisasi Bobot Atribut.....	53
Tabel 4. 20 Arah Perbaikan Target	54