



**REKAYASA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
AKADEMIK PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS BAKRIE DENGAN *INTEGRASI SERVICE
QUALITY (SERVQUAL), IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA) DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
(QFD)***

**UNIVERSITAS
TESIS
MERCU BUANA**

SUROTO

55315110052

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2017



**REKAYASA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
AKADEMIK PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS BAKRIE DENGAN *INTEGRASI SERVICE
QUALITY (SERVQUAL), IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA) DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
(QFD)***

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Pada Program Magister Teknik Industri**

SUROTO

55315110052

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2017

PENGESAHAN TESIS

Judul : Rekayasa Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Program
Magister Manajemen Universitas Bakrie Dengan Integrasi *Service
Quality (Servqual), Importance Performance Analysis (IPA) Dan
Quality Function Deployment (QFD)*.

Nama : Suroto

N I M : 55315110052

Program : Pascasarjana Program Magister Teknik Industri

Tanggal : September 2017

Mengesahkan

Pembimbing

(Dr. Lien Herliani Kusumah, M.T.)

MERCU BUANA

Direktur

Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua

Program Studi Magister Teknik Industri



(Dr. Lien Herliani Kusumah, M.T.)

PERNYATAAN KEASLIAN

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

Judul : Rekayasa Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Program Magister Manajemen Universitas Bakrie Dengan Integrasi *Service Quality (Servqual)*, *Importance Performance Analysis (IPA)* Dan *Quality Function Deployment (QFD)*.
Nama : Suroto
N I M : 55315110052
Program : Pascasarjana Program Magister Teknik Industri
Tanggal : 31 Agustus 2017

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

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister 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, 31 Agustus 2017



Suroto

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 Direktur Program Pascasarjana UMB.



KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis haturkan kepada Allah SWT, dimana dengan nikmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini dengan baik dan lancar. Salam serta shalawat senantiasa penulis panjatkan kehadiran Nabi Besar Muhammad SAW sebagai pembawa risalah akhir zaman.

Dalam perjalanan penyusunan tesis ini, penulis telah melewati banyak tahapan yang menyebabkan penulis harus berhubungan dengan banyak pihak. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini tidak terlepas dari banyak pihak yang telah membantu, sehingga penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, M.T., selaku dosen pembimbing dan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, terima kasih atas masukan, arahan dan bimbingannya.
2. Ibu Dr. Hernadewita selaku dosen penguji 1, terima kasih atas saran dan masukannya dalam penelitian saya.
3. Bapak Humiras Hardi Purba, S.T., M.T. selaku dosen penguji 2, terima kasih atas saran dan masukannya dalam penelitian saya.
4. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D selaku rektor Universitas Bakrie yang telah mengizinkan penelitian ini dilaksanakan di Universitas Bakrie.
5. Bapak Achmad Reza Widjaja, Ph.D selaku Wakil Rektor dan Ketua Program Studi Magister Manajemen yang telah bersedia menjadi narasumber baik dalam diskusi dan wawancara selama dalam penyusunan tesis ini.
6. Istri tercinta, Hilda Putri Rizanti, S.T.T, M.T, ananda Najwa Aulia Zahra dan Aisyah Nur'ailah Hasna, yang senantiasa dengan tulus memberikan semangat dan dukungan yang luar biasa baik dari awal kuliah sampai dengan penyusunan tesis ini.
7. Keluarga Besar Kariyo Tarimin dan Afrizal B terima kasih atas dukungan moral yang sangat membantu saya untuk segera menyelesaikan tesis ini.

8. Teman-teman seperjuangan MTI-17 Menteng, kalian memang Luar Biasa!
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan sumbangsinya untuk kelancaran tesis ini.

Semoga Allah senantiasa memberikan balasan atas kebaikan dan bantuan yang telah diberikan dengan kebaikan dan keberkahan Allah SWT, Amiin.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang dapat menyempurnakan sangat penulis harapkan dan semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 31 Agustus 2017

Suroto



DAFTAR ISI

PENGESAHAN TESIS	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB IPENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	5
1.4. Asumsi Dan Pembatasan Masalah	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Teori	7
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2. Kepuasan pelanggan	9
2.1.3. <i>Importance Performance Analysis</i>	12
2.1.4. Total Quality Management (TQM).....	15
2.1.5. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	16
2.2 Kajian Penelitian Sebelumnya	25
2.3 Kerangka Berpikir.....	34
BAB III METODOLOGI.....	35
3.1. Jenis dan Desain Penelitian.....	35

3.2.	Data dan Informasi.....	36
3.2.1.	Konsep Variabel Penelitian.....	36
3.2.2.	Operasional Variable Penelitian	36
3.2.3.	Jenis dan Sumber Data.....	38
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4.	Populasi dan Sampel.....	42
3.5.	Teknik Analisis Data	42
3.6.	Langkah-Langkah Penelitian	47
BAB IV	HASIL DAN ANALISIS.....	49
4.1.	Uji Validitas.....	49
4.2.	Uji Reliabilitas	51
4.3.	<i>Analisis Gap/Kesenjangan</i>	52
4.4.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	58
4.5.	<i>Analisis Quality Function Deployment (QFD)</i>	61
4.6.	<i>Matrik House of Quality (HOQ)</i>	62
4.6.1.	Mengumpulkan Suara Konsumen (<i>Voice of Customer</i>)	62
4.6.2.	Menentukan Derajat Kepentingan Relatif Atribut Jasa Pelayanan	63
4.6.3.	Menentukan Kinerja Atribut Jasa Pelayanan	64
4.6.4.	Menghitung Nilai Target Atribut Jasa (<i>Goals</i>)	65
4.6.5.	Menentukan Rasio Perbaikan	66
4.6.6.	Menentukan <i>sales point</i>	68
4.6.7.	Menentukan Bobot Taribut Jasa	68
4.6.8.	Menentukan Normalisasi Atribut Jasa	69
4.6.9.	<i>Benchmarking</i>	71
4.6.10.	<i>Technical Response</i>	72
4.6.11.	Membuat Hubungan Antara Parameter Teknik Dengan Suara Konsumen	73
4.6.12.	Membuat <i>Technical Correlation</i> Antar <i>Technical Response</i>	77
4.6.13.	Membuat Daftar Target untuk <i>Technical Response</i>	79
4.6.14.	<i>Matrix House of Quality (HOQ)</i>	81
BAB V	PEMBAHASAN.....	82
5.1.	Temuan Utama.....	82

5.2.	Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya	88
5.3.	Implikasi Industri.....	90
5.4.	Keterbatasan Penelitian.....	93
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		94
6.1.	Kesimpulan	94
6.2.	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA.....		96
LAMPIRAN		101
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		123



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Kepanjangan	Arti
HOQ	<i>House of Quality</i>	Diagram matriks, menyerupai rumah yang digunakan untuk menentukan hubungan antara keinginan konsumen dan perusahaan/kemampuan produk.
QFD	<i>Quality Function Deployment</i>	Suatu alat kualitas yang digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik dan features dari produk (barang dan/atau jasa). Seringkali mencakup pula bagaimana melihat pesaing menawarkan karakteristik dan features dari produk yang sama itu.
ServQual	<i>Service Quality</i>	Kualitas Pelayanan; Salah satu metode untuk mengukur kepuasan pelanggan.
IPA	<i>Importance Performance Analysis</i>	Adalah metode analisis yang berbentuk grafik yang terbagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran
VOC	<i>Voice of Customer</i>	Suatu istilah yang digunakan untuk melambungkan proses mencari tahu apa yang sebenarnya diinginkan atau diharapkan oleh konsumen mengenai suatu produk.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	<i>Customer</i> di Perguruan Tinggi (Quinn <i>et al</i> , 2014).....	9
Tabel 2.2	<i>Improvement ratio</i> (Cohen, 1995).....	20
Tabel 2.3	<i>Sales Point</i> (Cohen, 1995).....	21
Tabel 2.4	Simbol dan Nilai Matrik Interaksi.....	22
Tabel 2.5	Simbol Interaksi Parameter Interaksi.....	22
Tabel 2.6	Matriks penelitian sebelumnya.....	26
Tabel 2.7	<i>State of The Art</i>	33
Tabel 3.1	Variabel dan Indikator Penelitian	37
Tabel 3.2	Daftar Pertanyaan Dalam Kuesioner	40
Tabel 3.3	Data Mahasiswa Aktif TA. Ganjil 2016/2017.....	42
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Harapan.....	49
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Persepsi.....	50
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas Harapan.....	51
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi.....	52
Tabel 4.5	Nilai Rata-Rata Atribut Persepsi (X).....	52
Tabel 4.6	Nilai Rata-Rata Atribut Harapan (Y).....	54
Tabel 4.7	Nilai Gap/Kesenjangan antara Persepsi dan Harapan.....	56
Tabel 4.8	Nilai Rata-Rata Keseluruhan Tingkat Persepsi dan Harapan.....	58
Tabel 4.9	Daftar Atribut di Kuadran A (<i>Concentrate Here</i>).....	61
Tabel 4.10	Suara Konsumen Pelayanan Akademik Program MM UB.....	62
Tabel 4.11	Derajat Kepentingan Relatif.....	63
Tabel 4.12	Derajat Kinerja Relatif Pelayanan Akademik Program MM UB..	64
Tabel 4.13	Nilai Target Pelayanan Akademik Program MM UB.....	65
Tabel 4.14	Rasio Perbaikan Pelayanan Akademik Program MM UB.....	67
Tabel 4.15	Persepsi Sales Point Pelayanan Akademik Program MM UB.....	68
Tabel 4.16	Bobot Atribut Pelayanan Akademik Program MM UB.....	69
Tabel 4.17	Normalisasi Bobot Atribut Jasa Pelayanan Akademik	70

Tabel 4.18	<i>Benchmarking</i> Kualitas Pelayanan Akademik Program MM.....	71
Tabel 4.19	<i>Technical Responses</i>	72
Tabel 4.20	Interaksi Keinginan Konsumen dengan Parameter Teknik.....	73
Tabel 4.21	Nilai Parameter Teknik.....	74
Tabel 4.22	Kepentingan Relatif Parameter Teknik.....	75
Tabel 4.23	Prioritas Kepentingan Relatif Parameter Teknik.....	76
Tabel 4.24	Daftar Target untuk Technical Response.....	78
Tabel 5.1	Rata-rata Gap Dimensi Kualitas.....	82
Tabel 5.2	Daftar <i>Technical Response</i> dan Target Perbaikan.....	86



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Penerimaan Mahasiswa Baru Program MM UB.....	3
Gambar 2.1	<i>Theoretical Model (Helgesen, 2008)</i>	11
Gambar 2.2	Pembagian Kuadran Importance Performance Analysis ...	13
Gambar 2.3	<i>Matriks House of Quality</i>	18
Gambar 2.4	<i>The House of Quality</i>	19
Gambar 2.5	Kerangka Berpikir.....	34
Gambar 3.1.	Langkah-langkah penelitian.....	48
Gambar 4.1	Diagram Kartesius/ Analisis IPA	60
Gambar 4.2	Interaksi Antara Parameter Teknik.....	77
Gambar 4.2	<i>Matriks House of Quality</i>	81
Gambar 5.1	Skema Implikasi Industri Pada Program MM UB	93



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Notulen Rapat Pertemuan Mahasiswa Program MM	102
Lampiran 2.	Kuesioner Tingkat Kepentingan dan Persepsi Mahasiswa.....	103
Lampiran 3.	Wawancara Dengan Manajemen	107
Lampiran 4.	Wawancara Benchmarking dengan Program MM SBM-ITB..	116
Lampiran 5.	Wawancara Benchmarking dengan Program MM-UMB	119
Lampiran 6.	Tabulasi Data Harapan Mahasiswa MM UB	122
Lampiran 7.	Tabulasi Data Persepsi Mahasiswa MM UB	123

