



**ANALISIS PENCAPAIAN MUTU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS SWASTA DENGAN METODE EDUQUAL, IPA,  
DAN QFD DALAM PERSPEKTIF AKREDITASI BAN-PT**



**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2024**



**ANALISIS PENCAPAIAN MUTU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS SWASTA DENGAN METODE EDUQUAL, IPA,  
DAN QFD DALAM PERSPEKTIF AKREDITASI BAN-PT**

**TESIS**

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

**OLEH  
MIRANDHI PRATIWI**

**55322110004**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2024**

## PENGESAHAN TESIS

Judul : **Analisis Pencapaian Mutu Pendidikan Universitas Swasta dengan Metode EduQUAL, IPA, dan QFD dalam Perspektif Akreditasi BAN-PT**

Nama : Mirandhi Pratiwi

NIM : 55322110004

Program Studi : Magister Teknik Industri

Konsentrasi : Rekayasa Produktivitas dan Kualitas

Tanggal : 10 Agustus 2024

Mengesahkan  
Pembimbing

UNIVERSITAS  
MERCUBUANA

(Dr. Lien Herliani Kusumah, S.E.,MT)

Dekan Fakultas Teknik



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T)

Ketua Program Studi  
Magister Teknik Industri



(Dr. Sawarni Hasibuan, M.T)

## PERNYATAAN KEASLIAN

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

Judul : **Analisis Pencapaian Mutu Pendidikan Universitas Swasta dengan Metode EduQUAL, IPA, dan QFD dalam Perspektif Akreditasi BAN-PT**

Nama : Mirandhi Pratiwi

NIM : 55322110004

Program : Fakultas Teknik - Program Studi Magister Teknik Industri

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.

Jakarta, 10 Agustus 2024



A handwritten signature in blue ink, identifying the author of the statement.

(Mirandhi Pratiwi)

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mirandhi Pratiwi  
NPM : 55322110004  
Program Studi/ Jurusan : Magister Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Jenis Karya Ilmiah : **Tesis**

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada **Universitas Mercu Buana Hak Bebas Royalti Nonesksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya baik dalam bentuk **Teks lengkap** maupun **ringkasan** yang berjudul :

*“Analisis Pencapaian Mutu Pendidikan Universitas Swasta dengan Metode EduQUAL, IPA, dan QFD dalam Perspektif Akreditasi BAN-PT“*

beserta perangkat yang ada (*jika diperlukan*). Dengan Hak Bebas Royalti/*Noneksklusif* ini **Universitas Mercu Buana** berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 10 Agustus 2024



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mirandhi Pratiwi'.

Mirandhi Pratiwi

## **PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK***

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh :

Nama : Mirandhi Pratiwi  
NIM : 55322110004  
Program Studi : MAGISTER TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK

dengan judul

*“Analisis Pencapaian Mutu Pendidikan Universitas Swasta dengan Metode EduQUAL, IPA, dan QFD dalam Perspektif Akreditasi BAN-PT”*, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 10/08/2024, didapat nilai persentase sebesar 15%

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Agustus 2024

Administrator Turnitin



**Miyono, S. Kom**

## **PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS**

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, 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 UMB.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan kemurahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dalam rangka penyusunan Tesis yang berjudul *“Analisis Pencapaian Mutu Pendidikan Universitas Swasta dengan Metode EduQUAL, IPA, dan QFD dalam Perspektif Akreditasi BAN-PT”* Tesis ini akan diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Magister pada Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyelesaian Laporan Penelitian ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, S.E.,MT selaku Pembimbing, yang telah memberikan koreksi, bimbingan, dan arahan untuk kesempurnaan Tesis ini serta semua pihak yang telah memberikan kepercayaan, dukungan dan bantuannya secara langsung atau tidak langsung diantaranya kepada :

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dorongan dan fasilitas pada Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Sawarni Hasibuan, M.T selaku Kepala Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dorongan, arahan dan membagi ilmu yang bermanfaat tidak hanya dalam menyelesaikan penelitian ini namun juga dalam diskusi waktu perkuliahan.
4. Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T selaku Penguji yang telah memberikan koreksi, bimbingan dan arahan untuk kesempurnaan Tesis ini.
5. Para Guru Besar dan Dosen Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya melalui kelas perkuliahan.



6. Kedua orang tua yang sangat berjasa dan membanggakan Bapak Suhaimi dan Ibu Budhi Hastuti yang senantiasa memberikan dukungan do'a, perhatian dan motivasi kepada penulis untuk terus mengejar masa depan.
7. Mbah saya tercinta Bapak Solikin yang senantiasa memberikan dukungan finansial kepada penulis.
8. Desrita Pratiwi yang selaku adik terbaik dan selalu mendukung penulis dalam perjuangan menulis tesis.
9. Eka Irawanti, S.T.,M.T dan keluarga besar tercinta selaku sahabat dekat dan seperti saudara sendiri yang selalu membantu penulis diperantauan dan selalu menjadi tempat rumah kedua terbaik.
10. Singgih Juniawan, S.T.,M.T yang selalu membantu, membimbing dan mau berbagi ilmu kepada penulis dalam menyempurnakan tesis ini.
11. Uti Roysen, S.T.,M.T yang selalu memberi semangat dan membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
12. Dana Nasihardani, S.T.,MT yang selalu memberikan tempat bersinggah dan selalu membantu penulis dalam menyelesaikan Tesis.
13. Daruki, Calon MT yang selalu membantu penulis pada saat penelitian dan FGD dalam menyelesaikan Tesis ini.
14. Teman-teman seperjuangan yang sudah seperti keluarga, terutama angkatan MTI XXXI 2022, terima kasih untuk segalanya.
15. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam pelaksanaan dan penyusunan tesis ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya untuk semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari bahwa penulisan Tesis ini masih jauh dari sempurna sehingga saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diperlukan untuk perbaikan dimasa mendatang.

Jakarta, 10 Agustus 2024



Mirandhi Pratiwi

## **ABSTRACT**

*Higher education institutions in Indonesia are currently confronted with significant challenges, including competition among state universities (PTN), private universities (PTS), and international universities. To maintain public trust, these institutions must adhere to autonomy, transparency, accountability, quality assurance, and quality improvement standards. This research aims to identify and address the unmet quality aspects in education to elevate the accreditation of private universities from C/Good to B/Very Good or even A/Excellent. By integrating the EduQual model with certification requirements from the National Accreditation Board for Higher Education (BAN-PT), the research is supported by comprehensive studies of university accreditation reports, questionnaires, focus group discussions (FGD), and expert judgment through interviews and consultations. The data analysis employs gap analysis, critical performance analysis (IPA), and quality function deployment (QFD). The study identified twenty-one priority improvement points to enhance accreditation, with six key improvements prioritized from the ninety indicators examined based on customer needs analysis.*

**Keywords** : *BAN-PT Accreditation, EduQual, Private Universities, IPA, QFD*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRAK**

*Lembaga pendidikan tinggi di Indonesia saat ini dihadapkan pada tantangan signifikan, termasuk persaingan antara perguruan tinggi negeri (PTN), perguruan tinggi swasta (PTS), dan perguruan tinggi internasional. Untuk mempertahankan kepercayaan publik, lembaga-lembaga ini harus mematuhi standar otonomi, transparansi, akuntabilitas, jaminan kualitas, dan peningkatan kualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengatasi aspek kualitas yang belum terpenuhi dalam pendidikan guna meningkatkan akreditasi perguruan tinggi swasta dari C/Baik menjadi B/Sangat Baik atau bahkan A/Excellent. Dengan mengintegrasikan model EduQual dengan persyaratan sertifikasi dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), penelitian ini didukung oleh studi komprehensif terhadap laporan akreditasi universitas, kuesioner, diskusi kelompok terarah (FGD), dan penilaian ahli melalui wawancara serta konsultasi. Analisis data menggunakan analisis kesenjangan, analisis kinerja kritis (IPA), dan quality function deployment (QFD). Studi ini mengidentifikasi dua puluh satu poin perbaikan prioritas untuk meningkatkan akreditasi, dengan enam perbaikan utama yang diprioritaskan dari sembilan puluh indikator yang diperiksa berdasarkan analisis kebutuhan pelanggan.*

**Kata Kunci** : Akreditasi BAN-PT, Eduqual, Universitas Swasta, IPA, QFD

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

COVER TESIS .....	i
PENGESAHAN TESIS .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	v
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRACT.....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
1.4. Asumsi dan Batasan Masalah .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA &amp; KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
2.1. Kajian Teori .....	11
2.1.1. Mutu Pendidikan.....	11
2.1.2. Pelayanan Pendidikan.....	12
2.1.3. Akreditasi Perguruan Tinggi .....	12
2.1.4. Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.5. <i>Service Quality</i> (ServQual) .....	14
2.1.6. <i>Education Quality</i> (EduQUAL).....	17
2.1.7. <i>Importance - Performance Analysis</i> (IPA).....	18
2.1.8. <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	20

2.2.	Penelitian Terdahulu .....	21
2.3.	<i>State Of The Art (SOTA)</i> .....	25
2.4.	Kerangka Pemikiran.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1.	Jenis dan Desain Penelitian.....	28
3.2.	Data dan Informasi.....	28
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4.	Populasi dan Sampel .....	33
3.5.	Teknik Analisis Data.....	34
3.5.1.	<i>Education Quality (EduQUAL)</i> .....	35
3.5.2.	<i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i> .....	36
3.5.3.	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	36
3.6.	Langkah Penelitian.....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1.	Hasil Penelitian .....	39
4.1.1.	Desain Kuesioner.....	39
4.1.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
4.1.3.	Profil Responden.....	42
4.1.4.	Perhitungan Indeks Kekritisian.....	44
4.1.5.	Hasil QFD ( <i>Quality Function Deployment</i> ) .....	48
4.2.	Pembahasan.....	51
4.2.1.	Temuan Utama.....	51
4.2.2.	Keterkaitan Penelitian Terdahulu.....	53
4.2.3.	Implikasi Industri.....	54
4.2.4.	Keterbatasan Penelitian .....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1.	Kesimpulan .....	56
5.2.	Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA .....		57
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 2. 2 <i>State of The Art (SOTA)</i> .....	25
Tabel 3. 1 Data dan informasi .....	29
Tabel 3. 2 Daftar Distribusi Universitas .....	34
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden.....	43
Tabel 4. 4 Hasil Pengukuran Gap .....	45
Tabel 4. 5 <i>Customer Requirement</i> .....	48
Tabel 4. 6 Penelitian Terdahulu .....	53



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Perguruan Tinggi Swasta di Indonesia .....	2
Gambar 1. 2 Data Perguruan Tinggi Swasta Indonesia .....	3
Gambar 1. 3 Jumlah Mahasiswa di Indonesia 2020.....	4
Gambar 1. 4 Data Akreditasi Universitas Swasta Indonesia.....	5
Gambar 1. 5 Data Universitas Swasta Akreditasi C/Baik.....	7
Gambar 2. 1 <i>ServQual Gap Model</i> .....	16
Gambar 2. 2 Diagram IPA .....	19
Gambar 2. 3 <i>House of Quality</i> .....	21
Gambar 2. 4 Kerangka Pikir Penelitian.....	27
Gambar 3. 1 Diagram Alir Analisis Data.....	38
Gambar 4. 1 Jenis kelamin .....	43
Gambar 4. 2 Jabatan.....	43
Gambar 4. 3 Masa Kerja .....	44
Gambar 4. 4 Hasil Analisis IPA.....	47
Gambar 4. 5 <i>Technical Descriptors (Hows)</i> .....	49
Gambar 4. 6 <i>Matrix House of Quality</i> .....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Desain Pertanyaan Kuisisioner .....	L-1
Lampiran 2. Pra Kuesioner .....	L-6
Lampiran 3. Hasil Kuesioner .....	L-24
Lampiran 4. Foto Kegiatan FGD .....	L-60
Lampiran 5. Foto Kegiatan <i>Expert Judgment</i> .....	L-64
Lampiran 6. Berita Acara FGD .....	L-65
Lampiran 7. Daftar Hadir FGD .....	L-66
Lampiran 8. Sertifikat Seminar MBCIE 2023 .....	L-71
Lampiran 9. Sertifikat Seminar MBCIE 2024 .....	L-72
Lampiran 10. Sertifikat Kuliah Umum LMGL 2023 .....	L-73
Lampiran 11. Sertifikat Kuliah Umum MIPCR 2022 .....	L-74
Lampiran 12. Sertifikat Matrikulasi .....	L-75
Lampiran 13. Sertifikat Kunjungan Industri .....	L-76
Lampiran 14. Sertifikat Pemakalah MBCIE 2023 .....	L-77
Lampiran 15. Serifikat Peserta PKM 2023 .....	L-78
Lampiran 16. Sertifikat <i>Outbound</i> 2022 .....	L-79
Lampiran 17. Sertifikat Peserta Seminar ICESIT 2023 .....	L-80
Lampiran 18. Serifikat TOEFL .....	L-81
Lampiran 19. Daftar Riwayat Hidup .....	L-82