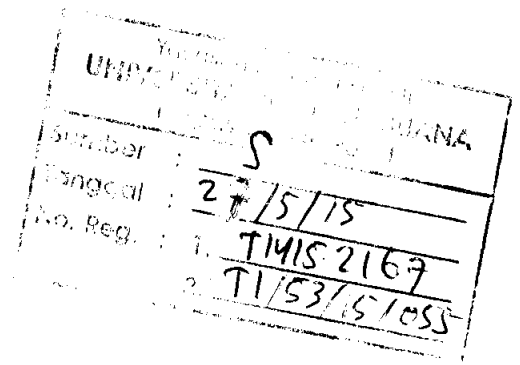




**PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN
PENDIDIKAN di JURUSAN TEKNIK GRAFIKA
DAN PENERBITAN POLITEKNIK NEGERI
JAKARTA DALAM MEMENUHI HARAPAN
MAHASISWA**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
SAEFUL IMAM
55312120021

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

2015



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Yayasan	
UNIVERSI	
Per	
Sumber	
Ter	
...	

**PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN
PENDIDIKAN di JURUSAN TEKNIK GRAFIKA
DAN PENERBITAN POLITEKNIK NEGERI
JAKARTA DALAM MEMENUHI HARAPAN
MAHASISWA**

TESIS

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
SAEFUL IMAM

55312120021

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

2015

PENGESAHAN TESIS

Judul : Perbaikan Kualitas Layanan Pendidikan di Jurusan Teknik
Grafika dan Penerbitan Politeknik Negeri Jakarta Dalam
Memenuhi Harapan Mahasiswa

Nama : Saeful Imam

NIM : 55312120021

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 21 Januari 2015

Mengesahkan

Pembimbing



(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Direktur

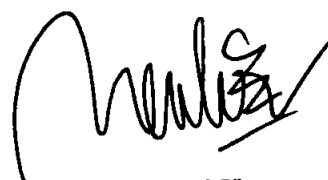
Program Pascasarjana



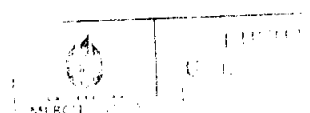
(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi

Magister Teknik Industri



(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)



PERNYATAAN KEASLIAN

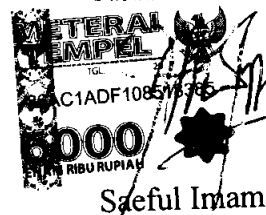
Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Perbaikan Kualitas Layanan Pendidikan di Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan Politeknik Negeri Jakarta Dalam Memenuhi Harapan Mahasiswa
Nama : Saeful Imam
NIM : 55312120021
Program : Pasca Sarjana – Program Magister Teknik Industri
Tanggal : 21 Januari 2015

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. 21 Januari 2015


Saeful Imam

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 dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana UMB.

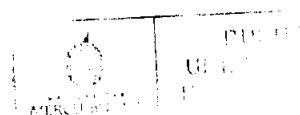


KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Illahi Robbi Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada penulis dalam keadaan iman dan Islam, serta sehat walafiat sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan karya akhir ini yang berjudul : **Perbaikan Kualitas Layanan Pendidikan di Jurusan Teknik Grafika Dan Penerbitan Politeknik Negeri Jakarta Dalam Memenuhi Harapan Mahasiswa**, yang ditulis sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana pada Program Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung. Melalui tulisan ini perkenankan penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih secara khusus kepada:

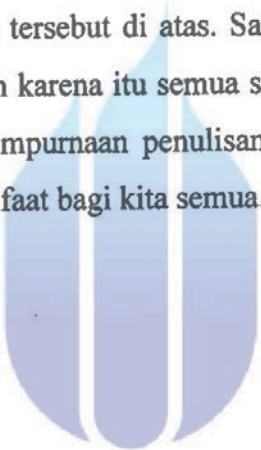
1. Dr. Lien Herliani Kusumah, MT selaku dosen pembimbing utama sekaligus sebagai Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
2. Ir. Hardianto Iridiastadi, MSIE, Ph.D. selaku Sekretaris Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
3. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pasca Sarjana, Universitas Mercu Buana.
4. Staff pengajar MTI Mercu Buana, Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT, Dr. Tanto Pratendu Utomo, M.Si, Ir. Humiras Hadi Purba, MT, Euis Nina, ST. MT, Ir. Erry Rimawan, MBAT, Dr. Ir. Hendra Adiyatna, M.Si, dan seluruh staf pengajar lainnya.
5. Kedua orangtuaku tercinta ayah Kadoli dan Mama Hertih yang selalu mendoakanku tanpa henti, tanpanya saeful bukan siapa-siapa.
6. Istriku tercinta Bunda Yucha, yang telah setia menemaniku dan mendukungku selalu untuk menjadi ayah yang bertanggung jawab dalam pekerjaan, untuk keluarga dan anak-anak kita.



7. Anak-anakku tercinta Fira dan Faqih, terima kasih telah membuat ayah selalu tersenyum dan semangat disaat ayah lelah pulang kerja.
8. Struktural/manajemen, staf dosen dan karyawan serta seluruh mahasiswa Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan-PNJ yang telah membantu penulis dalam kelancaran penelitian lapangan.
9. Teman-teman MTI-12 mas Joko Tri, mas Prap, mas Ferdi, mas Yo, mas Rahmadi, mas Thomas, mas Andi, mas Rouf, mas Engla, mas Andri, mas Adnin, mas Gede, mas Agus, mas Agung, mas MBS, mba Esti, mba Pita, mba Aulia, mba Fitri, mba Gina, mas Daniel, mas Adnin.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkat dan anugrah-Nya berlimpah bagi beliau-beliau yang tersebut di atas. Sangat disadari dalam tesis ini terdapat banyak kekurangan oleh karena itu semua saran dan kritik penulis terima dengan lapang dada demi kesempurnaan penulisan tesis ini. Akhirnya harapan penulis semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 21 Januari 2015



UNIVERSITAS
Penulis
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR PERSAMAAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4. Pembatasan Masalah.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1. Kajian Teori	8
2.1.1. Jasa	8
2.1.2. Jasa Bidang Pendidikan.....	9
2.1.3. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	10
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	13
2.1.5. Penerapan QFD pada Perusahaan Jasa.....	16
2.2. Penelitian Terdahulu	18
2.3. Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1. Desain Penelitian	22
3.2. Variabel Penelitian.....	22
3.2.1. Definisi Konseptual.....	23
3.2.2. Definisi Operasional.....	24

3.3. Jenis dan Sumber Data.....	26
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5. Metode Pengolahan Data	27
3.6. Populasi dan Sampel	29
3.6.1. Populasi.....	29
3.6.2. Sampel.....	29
3.6.3. Penentuan Jumlah Sampel.....	29
3.7. Teknik Analisis Data.....	30
3.7.1. Pengujian Instrumen.....	30
3.7.2. Uji Kecukupan Data	33
3.7.3. SERVQUAL.....	34
3.7.4. Penyusunan Rumah Kualitas (<i>House of Quality /HOQ</i>)	36
3.8. Analisis Hasil	38
3.9. Kesimpulan	38
3.10. Langkah – Langkah Penelitian.....	39
 BAB IV DATA DAN ANALISIS.....	41
4.1. Profil Perusahaan	41
4.2.1. Sejarah dan Perkembangan Politeknik Negeri Jakarta.....	41
4.2.2. Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan	41
4.2.3. Visi dan Misi Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan	42
4.1.4. Struktur Organisasi Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan	43
4.1.5. Tugas dan Tanggung Jawab Manajemen	44
4.2. Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	45
4.2.1. Penentuan Sampel	46
4.2.2. Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner	46
4.2.3. Metode Pengolahan data	47
4.2.4. Analisis Servqual.....	51
4.2.5. Importance Performance Analisis (IPA)	55
4.2.6. Pembuatan Rumah Kualias (HoQ).....	58

BAB V PEMBAHASAN.....	68
5.1. Temuan Utama.....	68
5.1.1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa.....	68
5.1.2. Perbaikan Kualitas Layanan.....	70
5.2. Perbandingan Terhadap Hasil Penelitian Terdahulu.....	77
5.3. Implikasi Industri	79
5.4. Keterbatasan Hasil Penelitian	81
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	83
6.1. Kesimpulan	83
6.2. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN	88



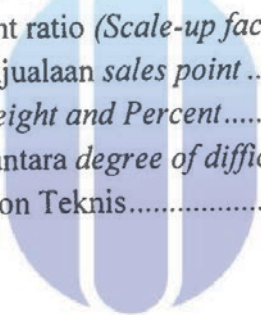
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Peminatan Mahasiswa Teknik Grafika	3
Gambar 2.1 Model kesenjangan kualitas jasa.....	16
Gambar 2.2 House of Quality	18
Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 3.1. Diagram Kartesius	35
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan	43
Gambar 4.2. Nilai Gap dimensi kualitas pelayanan.....	54
Gambar 4.3. Diagram klasifikasi kepentingan dengan konsep servqual (IPA)	57
Gambar 4.4. Matriks hubungan antara <i>Whats</i> dan <i>Hows</i>	60
Gambar 4.5. Hubungan antar matriks <i>Hows</i>	61



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1. Operasional Variabel	24
Tabel 4.1 Hasil uji validitas kuesioner pendahuluan tingkat layanan (Persepsi)...	47
Tabel 4.2 Hasil uji validitas kuesioner pendahuluan tingkat Harapan.....	48
Tabel 4.3 Hasil uji validitas kuesioner pendahuluan tingkat Harapan (Lanjutan).....	49
Tabel 4.4. Hasil uji validitas kuesioner pendahuluan tingkat Kepentingan.....	49
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan.....	50
Tabel 4.6. Kesenjangan (gap) atribut pelayanan Jurusan TGP - PNJ.....	52
Tabel 4.7. Nilai rata-rata dimensi <i>Servqual</i>	54
Tabel 4.8. Data antara kepuasan dan kepentingan.....	55
Tabel 4.9. Tabel matriks kebutuhan konsumen	59
Tabel 4.10. Matriks respon teknis (Hows).....	59
Tabel 4.11. Tingkat kepentingan (<i>importance to customer</i>).....	62
Tabel 4.12. Target Value Berdasarkan Nilai Harapan Mahasiswa	62
Tabel 4.13. Improvement ratio (<i>Scale-up factor</i>)	63
Tabel 4.14. Tingkat Penjualan <i>sales point</i>	64
Tabel 4.15. <i>Absolute Weight and Percent</i>	65
Tabel 4.16. Hubungan antara <i>degree of difficulty</i> dan target value.....	66
Tabel 4.17. Bobot Respon Teknis.....	67


 UNIVERSITAS
 MERCU BUANA

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaa 2.1.Kualitas Pelayanan	15
Persamaa 3.1.Rumus Slovin (Jumlah Sampel Minimal)	29
Persamaa 3.2.Korelasi product moment	30
Persamaa 3.3.Rumus alpha cronbach / uji reliabilitas	31
Persamaa 3.4.Rumus Varian Butir.....	31
Persamaa 3.5.Uji Kecukupan Data	32
Persamaa 3.6.Rumus Rata-rata SERVQUAL	33
Persamaa 3.7.Skor Gap Kualitas Pelayanan	34
Persamaa 4.1.Rumus Slovin (Jumlah Sampel Minimal)	45
Persamaa 4.2.Rumus Uji Validitas Product moment.....	46
Persamaa 4.3.Uji Kecukupan Data	50
Persamaa 4.4.Gap Kualitas Pelayanan.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A.01. Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran A.02. Rekapitulasi data Persepsi	94
Lampiran A.03. Rekapitulasi data Harapan.....	97
Lampiran A.04. Rekapitulasi data Tingkat Kepentingan.....	99
Lampiran A.05. Tabel data Nilai r Product Moment	103
Lampiran A.06. Hasil forum diskusi Upaya Perbaikan	104
Lampiran A.07. Matrix HoQ	105
Lampiran A.08. Daftar Riwayat Hidup	106

