**INTEGRASI SERVQUAL DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS SURYAKANCANA**

Oleh : Widy Setyawan

NPM. 108312011

**ABSTRAK**

Fakultas Teknik merupakan Fakultas yang ada di lingkungan Universitas Suryakancana Cianjur. Saat ini memiliki tiga Program Studi yaitu Prodi Teknik Sipil, Prodi Teknik Industri dan Prodi Teknik Informatika. Dengan memiliki visi terwujudnya Fakultas yang unggul dalam bidang teknologi dan menghasilkan lulusan yang Profesional, tentunya harus didukung oleh pelayanan yang baik yang sesuai dengan harapan mahasiswa. Akan tetapi pada kenyataannya layanan yang diberikan oleh Fakultas Teknik belum memenuhi harapan mahasiswa. Hal ini dikhawatirkan bisa menimbulkan image buruk dan berpengaruh terhadap penerimaan calon mahasiswa. Sehingga perlu adanya perbaikan layanan akademik dari semua stake holder yang terlibat. Ada lima atribut yang perlu diperhatikan oleh manajemen industri jasa yaitu : *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangibles* (Bukti Langsung), *Emphaty* (Empati), dan *Responsiveness* (Daya tanggap). Oleh karena itu perlu adanya metode atau pendekatan yang sesuai agar diperoleh perbaikan yang bisa memuaskan semua pihak. Penelitian ini mengintegrasikan Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi atribut layanan akademik berdasarkan dimensi Servqual, menentukan nilai gap, serta menetapkan atribut-atribut yang perlu mendapatkan perbaikan. Hubungan dari integrasi kedua metode tersebut yaitu dengan memanfaatkan gap persepsi dan harapan dari mahasiswa hasil pengukuran Servqual menjadi Level of Important pada House of Quality. Atribut-atribut dari hasil pengukuran Servqual tersebut akan digunakan sebagai Voice of Customer untuk mendefinisikan Customer need pada House of Quality. Hasil dari integrasi ketiga metode ini akan tercipta kebutuhan dan keinginan mahasiswa yang lebih terstruktur dan terencana dengan baik, sehingga pada akhirnya nanti dapat tercipta kepuasan bagi mahasiswa dan juga dapat dirasakan manfaatnya oleh manajemen Fakultas Teknik UNSUR.

*Kata kunci : Servqual, QFD dan House of Quality*

**1. Pendahuluan**

Pendidikan merupakan salah satu upaya yang diyakini dapat meningkatkan harkat dan martabat manusia, karena dengan pendidikan setiap peserta didik dibekali dengan ilmu dan pengetahuan serta keterampilan yang dapat menjadi bekal seorang professional dibidangnya, sehingga mampu memberikan kontribusi maksimal bagi kesejahteraan umat manusia. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan Negara (UU PT no 12, 2012).

Fakultas Teknik Universitas Suryakancana Cianjur saat ini mengelola 3 (tiga) Program Studi yaitu Teknik Industri, Teknik Sipil dan Teknik Informatika, dengan jumlah mahasiswa sebanyak 637 mahasiswa. Kehadiran Program Studi yang ada di Fakultas Teknik Universitas Suryakancana Cianjur, diharapkan dapat mempersiapkan kebutuhan tenaga-tenaga profesional di Kabupaten Cianjur dalam pengembangan dan pembangunan bidang teknologi di tingkat regional maupun nasional. .

Hal inilah yang disadari oleh Fakultas Teknik Universitas Suryakancana dalam rangka membuat strategi untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya . Adapun Salah satu pelayanan yang ada di Fakultas Teknik Suryakancana Cianjur adalah pelayanan akademik, yang mana didalamnya terdapat layanan perwalian, laboratorium, perpustakaan, perkuliahan dan sebagainya.

Didalam melakukan Tri Darma Perguruan Tinggi, Fakultas Teknik Universitas Suryakancana berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik, namun melihat kenyataan yang ada berdasarkan data keluhan yang tercatat dari lembaga kemahasiswaan serta survey pendahuluan yang telah dilakukan terhadap 30 mahasiswa, didapati ada beberapa keluhan yang memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan belum maksimal. Seperti, keluhan terhadap jaringan internet/ Wi-Fi, Kebersihann kelas dan WC, ketersediaan parkir, pelayanan perwalian, ketersediaan buku/referensi/ bahan ajar. Adapun hal yang dimaksud dapat ditunjukkan pada table 1 berikut:

**Tabel 1 Daftar Jenis Keluhan Mahasiswa Fakultas Teknik**

**Universitas Suryakancana**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Jenis Keluhan** | **Jumlah** |
| **1.** | Fasilitas wifi | 21 |
| **2.** | Jam kerja dosen/karyawan | 21 |
| **3.** | Proses belajar mengajar | 19 |
| **4.** | Admisitrasi surat menyurat | 16 |
| **5.** | Administrasi layanan perwalian | 14 |
| **6.** | Layanan Perpustakaan | 11 |
| **7.** | Respon terhadap keluhan mahasiswa | 11 |
| **8.** | Layanan laboratorium | 10 |
| **9.** | Ketersediaan Lahan parker | 9 |
| **10.** | Kebersihan ruangan kuliah | 9 |
| **11.** | Kebersihan ruang WC | 9 |
| **12.** | Kepedulian dosen/karyawan | 9 |
| **13.** | Kemudahan konsultasi dengan dosen | 8 |
| **14.** | Kerapihan karyawan/dosen | 7 |
| **15.** | Keamanan kampus | 4 |

Sumber data olahan (2015)

Menurut Parasuraman dkk (1988) dalam Coulthard (2004) ada lima atribut yang perlu diperhatikan oleh manajemen industri jasa diantaranya yaitu : 1. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan dari pihak pemberi jasa dalam memberikan apa yang dijanjikan kepada penerima jasa (mahasiswa) secara akurat. 2. Jaminan (*assurance*) berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan dari pekerja (pemberi jasa) untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan keyakinan dari penerima jasa (mahasiswa) atas jasa yang diterima itu. 3. Bukti langsung (*tangibles*) berkaitan dengan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dari personel pemberi jasa. 4. Empati (*empathy*) berkaitan dengan perhatian dan kepedulian dari pemberi jasa kepada penerima jasa (mahasiswa). 5. Daya tanggap (*responsiveness*) berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa (mahasiswa) apabila menghadapi masalah berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa itu.

*Service Quality* (*Servqual*) adalah alat untuk mengukur persepsi (P) mahasiswa dan kesenjangan (gap) yang ada di model kualitas jasa.

Servqual dapat digunakan pada rumah kualitas untuk mengevaluasi layanan organisasi berdasarkan keinginan mahasiswa.

Atribut-atribut dari hasil pengukuran servqual akan digunakan sebagai voice of Customer untuk mendefinikan Customer need pada house of Quality QFD, dengan harapan terintegrasinya kedua model ini akan tercipta kebutuhan dan keinginan mahasiswa yang lebih terstruktur dan terencana dengan baik, sehingga pada gilirannya nanti tercipta kepuasan Mahasiswa.

MenurutLou (1995), *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan metode terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevalusi secara sistematis kapabilitas suatu produk / jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

**2. Metodologi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Teknik Universitas Suryakancana Cianjur. Tahapan penelitian diawali dari survey pendahuluan dan studi literature, perumusan masalah, identifikasi atribut kuesioner, identifikasi jumlah sampel, penyusunan dan penyebaran kuesioner, uji validitas dan realibilitas, analisis metode SERVQUAL dan QFD, interpretasi hasil serta kesimpulan dan saran. Pada penelitian ini digunakan metode Servqual dan QFD karena cocok dengan permasalahan yang dialami Lembaga Pendidikan, yang mana dapat mengetahui secara jelas apa yang diharapkan mahasiswa sesuai dengan kenyataan yang ada serta cara peningkatan kualitas dari pelayanan tersebut. Pada metode Servqual dapat melakukan perhitungan skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja (persepsi) pelayanan untuk tiap dimensi Servqual, yang mana dimensi tersebut berupa tangibels, realibility, responsiveness, assurance, dan empaty (Ginting dan Halim, 2012).

Pada penelitian ini terdapat beberapa tahapan yang harus dilalui yaitu :

**Populasi**

Populasi yang dijadikan responden dalam penelitian ini yaitu mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Suryakancana yang aktif melakukan perwalian pada semester genap Tahun Akedemik 2014-2015 mulai angkatan 2010 sampai dengan angkatan 2014 yang berjumlah 637 mahasiswa.

**Sampel Penelitian**

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan probability sampling dengan metoda Proportionale Stratifiled Random Sampling. Untuk kepentingan kecukupan data, perkiraan jumlah sampel dapat diperoleh dengan menggunakan rumus **Slovin** (Umar, 2004 :78)

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan

Pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, yaitu 5%.

Persen kelonggaran yang digunakan adalah 0,05, sehingga jumlah sampel yang dibutuhkan sebagai berikut :

Jadi jumlah sampel minimum yang dibutuhkan dalam penelitian adalah sebanyak 246 sampel , sehingga dapat diperoleh sebaran sebagai berikut :

Tabel 2

Sebaran Jumlah Sampel Penelitian

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **PROGRAM STUDI** | **ANGKATAN** | | | | | **JUMLAH** |
| **2010** | **2011** | **2012** | **2013** | **2014** |
| 1 | T. SIPIL | 11 | 7 | 2 | 7 | 8 | 36 |
| 2 | T. INDUSTRI | 11 | 8 | 8 | 6 | 11 | 44 |
| 3 | T. INFORMATIKA | 16 | 39 | 32 | 35 | 45 | 166 |
|  | | | | | | **TOTAL** | **246** |

Setelah penyebaran kuesioner dilakukan maka untuk selanjutnya melakukan uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Tahapan selanjutnya adalah analisis dengan menggunakan :

**Metode SERVQUAL**

Skor Servqual (kualitas jasa) selain menunjukkan kualitas jasa sebuah lembaga juga menunjukkan kepuasan mahasiswa dalam lembaga tersebut. Metoda ini dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan serta kesenjangan ( gap) yang ada pada model kualitas Jasa. Acuan untuk pembuatan kuesioner yang disebar untuk responden adalah menggunakan 5 dimensi pada metoda SERVQUAL, yaitu *tangibel*s, *reliability, responsiveness, assurance, dan Emphaty (Hidayat, 2012)*. Servqual dengan skor negative menunjukan bahwa terdapat indikasi adanya gap kualitas pada atribut kualitas tersebut. Sedangkan servqual dengan skor positif (+) menunjukkan indikasi kualitas yang cukup memuaskan pelanggan.

**Metoda Quality Functional Deployment**

Menurut Yang (2008), QFD merupakan alat perencanaan yang dapat digunakan untuk menterjemahkan kebutuhan pelanggan kedalam tindakan desain yang sesuai, yaitu dengan menekankan pada pencapaian hasil kepuasan pelanggan, mengurangi waktu siklus desain, mengoptimalkan alokasi sumber daya, dan memastikan perubahan minimum diperlukan.

**Integrasi Servqual dan QFD.**

Cudney (2011) mengatakan bahwa Servqual dapat digunakan pada rumah kualitas untuk mengevaluasi layanan organisasi berdasarkan keinginan pelanggan. Seperti dicatat Parasuraman (1990), dimensi Servqual dapat dimodifikasi berdasarkan persyaratan dan kebutuhan dari suatu organisasi. Hal ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan menganalisa keinginan konsumen. Dan dengan demikian membentuk tahap pertama dalam pembangunan sebuah rumah kualitas atau *House of Quality*

Hubungan dari integrasi antara kedua metoda tersebut yaitu dengan memanfaatkan gap persepsi dan harapan dari konsumen hasil pengukuran Servqual menjadi level of importance pada house of quality di QFD.

Hasil dari gap 5 yang bernilai negative merupakan jawaban pelanggan yang menginginkan atribut pelayanan tersebut diperbaiki atau suara pelanggan (voice of customer). Perolehan dari VOC ini digunakan sebagai acuan untuk digunakan pada *house of quality* yang merupakan alat dari QFD (Sumartini L, 2012). Adapun gambaran tahapan QFD – HOQ adalah sebagai berikut:

Gambar 1. Flowchart Tahapan Pengolahan QFD - HOQ



Gambar 1. Flowchart Tahapan Pengolahan QFD – HOQ

**Hasil Pembahasan**

Dari hasil perhitungan maka didapat nilai gap pada layanan akademik Fakultas Teknik UNSUR sebagai berikut :

Tabel 3. Nilai Kesenjangan

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **No** | **Atribut Pelayanan** | **Persp.** | **Eksp.** | **GAP** |
| Reliability | 1 | Pelayanan Administrasi Akademik Sesuai prosedur | 3,13 | 4,13 | -1,00 |
| 2 | Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai silabi dan up to date | 2,81 | 4,07 | -1,26 |
| 3 | Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya | 3,00 | 4,79 | -1,79 |
| 4 | Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi | 2,74 | 4,50 | -1,76 |
| 5 | Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan | 3,10 | 4,67 | -1,57 |
| 6 | Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik | 2,60 | 4,41 | -1,80 |
| 7 | Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian | 2,70 | 4,34 | -1,64 |
|  |  |  | 2,87 | 4,42 | -1,55 |
| Responsiveness | 8 | Layanan hot spot kampus berfungsi dengan baik dan cepat | 2,72 | 4,30 | -1,58 |
| 9 | Tata usaha peduli dan siap membantu | 2,96 | 4,04 | -1,08 |
| 10 | Dosen mudah dihubungi | 3,16 | 4,11 | -0,95 |
| 11 | Pembimbing atau Dosen Wali Siap membantu | 3,17 | 4,10 | -0,93 |
| 12 | Dosen biasanya bersedia *(standby*) setelah jadual kelas maupun appointmen yang disepakati | 2,58 | 4,20 | -1,62 |
|  |  |  | 2,92 | 4,15 | -1,23 |
| Assurance | 13 | Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa | 2,61 | 4,21 | -1,60 |
| 14 | Pimpinan bersikap sopan dan konsisten | 3,46 | 4,17 | -0,71 |
| 15 | Dosen bersikap Sopan dan Konsisten | 2,80 | 4,62 | -1,81 |
| 16 | Tata Usaha bersikap sopan dan konsisten | 2,80 | 4,47 | -1,67 |
|  |  |  | 2,92 | 4,37 | -1,45 |
| Emphaty | 17 | Lokasi kampus mudah dijangkau (ideal) | 3,45 | 4,50 | -1,05 |
| 18 | Karyawan dan Dosen senantiasa memperlakukan setiap mahasiswa dengan sama dan penuh perhatian | 2,90 | 4,54 | -1,64 |
| 19 | Perpustakaan menyediakan buku-buku dan jurnal yang lengkap dan up to date dan dapat di akses secara on-line | 2,83 | 4,33 | -1,50 |
| 20 | Komunikasi tata usaha dengan mahasiswa berjalan dengan baik dan lancer | 3,14 | 4,13 | -1,00 |
|  |  |  | 3,08 | 4,38 | -1,30 |
| Tangible | 21 | Fasilitas gedung dan ruangan kuliah menggunakan peralatan modern | 3,07 | 4,30 | -1,23 |
| 22 | Fasilitas Laboratorium yang tersedia memadai dan modern | 2,61 | 4,85 | -2,24 |
| 23 | Fasilitas perpustakaan yang tersedia memadai dan modern | 2,64 | 4,85 | -2,21 |
| 24 | Kebersihan, kenyamanan gedung dan ruangan terpelihara | 2,67 | 4,19 | -1,52 |
| 25 | Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai | 2,57 | 4,26 | -1,69 |
| 26 | Pakaian dan penampilan Dosen/Karyawan rapih | 3,14 | 4,13 | -0,99 |
| 27 | Toilet yang tersedia bersih dan terpelihara | 3,13 | 4,66 | -1,53 |
| 28 | Area parkir mencukupi | 3,10 | 4,15 | -1,05 |
| 29 | Penampilan gedung yang indah dengan tata letak bangunan yang rapih dan lingkungan yang bersih | 2,88 | 4,75 | -1,87 |
| 30 | Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial | 2,54 | 4,75 | -2,21 |
|  |  |  | 2,84 | 4,49 | -1,65 |
|  |  |  | 2,92 | 4,36 | -1,44 |

Berdasarkan perhitungan kesenjangan tersebut diatas dapat diketahui bahwa semua pernyataan memiliki nilai gap negatif, artinya pelayanan yang diberikan terhadap mahasiswa lebih rendah dibanding harapan mahasiswa, gap terbesar dimiliki oleh dimensi keandalan dengan nilai -1,55 dan gap terkecil ditunjukkan dimensi daya tanggap dengan nilai -1,23..

Gap terbesar ada pada atribut fasilitas laboratorium dengan nilai -2,24 gap terkecil ada pada atribut sikap pimpinan yang sopan dan konsisten -0,71.

Tabel 4. Rata-rata Kesenjangan dari Setiap Dimensi

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dimensi | Atribut | Nilai rata-rata kesenjangan |
| Reliability | 7 | -1,55 |
| Responsiveness | 5 | -1,23 |
| Assurance | 4 | -1,45 |
| Emphaty | 4 | -1,30 |
| Tangible | 10 | -1,44 |

Dengan melihat rata-rata kesenjangan tiap dimensi kualitas jasa, maka dapat diketahui beberapa variabel yang melebihi rata-rata kesenjangan dimensinya, yaitu :

Tabel 5 Variabel Kebutuhan Mahasiswa

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **No.** | **No. Att** | **Kebutuhan Mahasiswa** | **Tingkat**  **Kepentingan** |
| Reliability | 1. | 3 | Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya | -1,79 |
| 2. | 4 | Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi | -1,76 |
| 3. | 5 | Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan | -1,57 |
| 4. | 6 | Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik | -1,80 |
| 5. | 7 | Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian | -1,64 |
| Responsive | 6. | 8 | Layanan hot spot kampus berfungsi dengan baik dan cepat | -1,58 |
| 7. | 12 | Dosen biasanya bersedia *(standby*) setelah jadual kelas maupun appointmen yang disepakati | -1,62 |
| Assurance | 8. | 13 | Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa | -1,60 |
| 9. | 15 | Dosen bersikap Sopan dan Konsisten | -1,81 |
| 10. | 16 | Tata Usaha bersikap sopan dan konsisten | -1,67 |
| Emphaty | 11. | 18 | Karyawan dan Dosen senantiasa memperlakukan setiap mahasiswa dengan sama dan penuh perhatian | -1,64 |
| 12. | 19 | Perpustakaan menyediakan buku-buku dan jurnal yang lengkap dan up to date dan dapat di akses secara on-line | -1,50 |
| Tangible | 13. | 22 | Fasilitas Laboratorium yang tersedia memadai dan modern | -2,24 |
| 14. | 23 | Fasilitas perpustakaan yang tersedia memadai dan modern | -2,21 |
| 15. | 25 | Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai | -1,69 |
| 16. | 29 | Penampilan gedung yang indah dengan tata letak bangunan yang rapih dan lingkungan yang bersih | -1,87 |
| 17. | 30 | Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial | -2,21 |

**Hasil Penelitian QFD**

Masukan utama dalam aplikasi QFD adalah informasi tentang kebutuhan mahasiswa. Dalam penelitian ini, kebutuhan mahasiswa diidentifikasi melalui proses pemilihan atau sortir atas suara mahasiswa yang paling dominan dari seluruh pelayanan yang diberikan. Dengan memperhatikan tingkat kepentingannya, maka ditetapkan kebutuhan mahasiswa adalah komponen dengan nilai kepentingan tinggi atau dominan, yaitu atribut yang memiliki nilai kesenjangan (nilai negatif) diatas rata-rata kesenjangan dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan jasa (Servqual). Dengan demikian variabel kebutuhan konsumen tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 6 Atribut Kebutuhan Mahasiswa

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **No.** | **Kebutuhan Mahasiswa** | **Tingkat**  **Kebutuhan** |
| Reliability | 1. | Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya | 4,79 |
| 2. | Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi | 4,50 |
| 3. | Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan | 4,67 |
| 4. | Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik | 4,41 |
| 5. | Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian | 4,34 |
| Responsiveness | 6. | Layanan hot spot kampus berfungsi dengan baik dan cepat | 4,30 |
| 7. | Dosen biasanya bersedia *(standby*) setelah jadual kelas maupun appointmen yang disepakati | 4,20 |
| Assurance | 8. | Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa | 4,21 |
| 9. | Dosen bersikap Sopan dan Konsisten | 4,62 |
| 10. | Tata Usaha bersikap sopan dan konsisten | 4,47 |
| Emphaty | 11. | Karyawan dan Dosen senantiasa memperlakukan setiap mahasiswa dengan sama dan penuh perhatian | 4,54 |
| 12. | Perpustakaan menyediakan buku-buku dan jurnal yang lengkap dan up to date dan dapat di akses secara on-line | 4,33 |
| Tangible | 13. | Fasilitas Laboratorium yang tersedia memadai dan modern | 4,85 |
| 14. | Fasilitas perpustakaan yang tersedia memadai dan modern | 4,85 |
| 15. | Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai | 4,26 |
| 16. | Penampilan gedung yang indah dengan tata letak bangunan yang rapih dan lingkungan yang bersih | 4,75 |
| 17. | Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial | 4,75 |

Customer Satisfaction Performance

*Customer Satisfaction Performance*  merupakan persepsi mahasiswa sejauhmana atau pelayanan memenuhi keinginan mahasiswa. *Customer Satisfaction Performance*, diperoleh dari kuesioner bagian III yaitu perbandingan kualitas pelayanan antara Fakultas Teknik Universitas Suryakancana dengan Fakultas Teknik yang ada di Unpas. Tabel 7 menunjukkan nilai persepsi pelanggan terhadap masing-masing Fakultas.

Tabel 7 Nilai Persepsi Pelanggan terhadap masing-masing Fakultas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Kebutuhan Mahasiswa** | **UNSUR** | **UNPAS** |
| 1 | Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya | 2,99 | 3,59 |
| 2 | Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi | 3,30 | 3,90 |
| 3 | Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan | 2,87 | 3,47 |
| 4 | Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik | 2,61 | 3,21 |
| 5 | Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian | 2,94 | 3,04 |
| 6 | Layanan hot spot kampus berfungsi dengan baik dan cepat | 2,50 | 2,70 |
| 7 | Dosen biasanya bersedia *(standby*) setelah jadual kelas maupun appointmen yang disepakati | 2,40 | 2,30 |
| 8 | Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa | 2,41 | 2,90 |
| 9 | Dosen bersikap Sopan dan Konsisten | 3,62 | 3,92 |
| 10 | Tata Usaha bersikap sopan dan konsisten | 2,67 | 2,68 |
| 11 | Karyawan dan Dosen senantiasa memperlakukan setiap mahasiswa dengan sama dan penuh perhatian | 2,74 | 2,76 |
| 12 | Perpustakaan menyediakan buku-buku dan jurnal yang lengkap dan up to date dan dapat di akses secara on-line | 2,53 | 3,11 |
| 13 | Fasilitas Laboratorium yang tersedia memadai dan modern | 3,05 | 3,65 |
| 14 | Fasilitas perpustakaan yang tersedia memadai dan modern | 3,75 | 4,35 |
| 15 | Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai | 2,46 | 3,06 |
| 16 | Penampilan gedung yang indah dengan tata letak bangunan yang rapih dan lingkungan yang bersih | 2,95 | 3,55 |
| 17 | Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial | 3,35 | 3,95 |

Tabel 8 Nilai Customer Satisfaction Performance

|  |  |
| --- | --- |
| Tingkat Kualitas | Nilai |
| Sangat Memuaskan | 5 |
| Memuaskan | 4 |
| Cukup Memuaskan | 3 |
| Tidak Memuaskan | 2 |
| Sangat Tidak Memuaskan | 1 |

Goal and Improvement Ratio

Goal merupakan hasil keputusan dari pengembang mengenai sejauh mana perusahaan memenuhi kebutuhan pelanggan dan merupakan nilai yang ingin dicapai dalam jangka waktu berikutnya untuk Fakultas Teknik Universitas Suryakancana agar dapat memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada serta mempertahankan ataupun meningkatkan kriteria yang menjadi andalan Fakultas Teknik Universitas Suryakancana. Dalam menentukan goal hal yang harus diperhatikan yaitu nilai posisi pengembang terhadap pesaing.

Improvement ratio diperoleh dengan membagi goal dengan our current rating. Rumus yang umum digunakan untuk menentukan improvement ratio (IR) persamaan (Cohen, 1995:110) adalah :

*IR* = *Goal* ÷ *Customer Satisfaction Performence*

*Improvement Difference*  diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

*Improvement Difference* = 1 + (*Goal – Current Satisfaction Performance)*

*Improvement Difference*  merupakan koefisien peningkatan dari keadaan awal dibandingkan dengan *Goal* yang ingin dicapai.

Nilai goal, improvement ratio, dan improvement difference dapat dilihat pada tabel 9 dibawah ini :

Tabel 9. Nilai Goal Improvement Ratio, Improvement Difference

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Variabel** | **CSP** | **Goal** | **IR** | **ID** |
| 1 | Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya | 2,99 | 5 | 1,67 | 3,01 |
| 2 | Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi | 3,3 | 5 | 1,52 | 2,7 |
| 3 | Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan | 2,87 | 5 | 1,74 | 3,13 |
| 4 | Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik | 2,61 | 4 | 1,53 | 2,39 |
| 5 | Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian | 2,94 | 5 | 1,7 | 3,06 |
| 6 | Layanan hot spot kampus berfungsi dengan baik dan cepat | 2,5 | 4 | 1,6 | 2,5 |
| 7 | Dosen biasanya bersedia *(standby*) setelah jadual kelas maupun appointmen yang disepakati | 2,4 | 4 | 1,67 | 2,6 |
| 8 | Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa | 2,41 | 4 | 1,66 | 2,59 |
| 9 | Dosen bersikap Sopan dan Konsisten | 3,62 | 5 | 1,38 | 2,38 |
| 10 | Tata Usaha bersikap sopan dan konsisten | 2,67 | 4 | 1,5 | 2,33 |
| 11 | Karyawan dan Dosen senantiasa memperlakukan setiap mahasiswa dengan sama dan penuh perhatian | 2,74 | 4 | 1,46 | 2,26 |
| 12 | Perpustakaan menyediakan buku-buku dan jurnal yang lengkap dan up to date dan dapat di akses secara on-line | 2,53 | 5 | 1,98 | 3,47 |
| 13 | Fasilitas Laboratorium yang tersedia memadai dan modern | 3,05 | 5 | 1,64 | 2,95 |
| 14 | Fasilitas perpustakaan yang tersedia memadai dan modern | 3,75 | 5 | 1,33 | 2,25 |
| 15 | Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai | 2,46 | 4 | 1,63 | 2,54 |
| 16 | Penampilan gedung yang indah dengan tata letak bangunan yang rapih dan lingkungan yang bersih | 2,95 | 4 | 1,36 | 2,05 |
| 17 | Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial | 3,35 | 5 | 1,49 | 2,65 |

Sales Point

Sales Point memuat informasi mengenai kemampuan untuk meningkatkan penjualan jasa, dalam hal ini kualitas pelayanan Fakultas Teknik Universitas Suryakancana akan meningkat jika keinginan mahasiswa atau voice of customer terpenuhi. Nilai sales point menurut cohen (1995:112) terdapat pada tabel 10 sedangkan nilai sales point untuk Fakultas Teknik Universitas Suryakancana dapat dilihat pada tabel 11

Tabel 10. Penilaian Sales Point

|  |  |
| --- | --- |
| Nilai | Keterangan |
| 1 | Tidak ada perubahan pelayanan |
| 1,2 | Peningkatan pelayanan sedang |
| 1,5 | Peningkatan pelayanan besar |

Tabel 11 Nilai sales point

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Variabel | CSP | Goal | ID | SP |
| 1 | Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya | 2,99 | 5 | 3,01 | 1,50 |
| 2 | Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi | 3,3 | 5 | 2,7 | 1,00 |
| 3 | Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan | 2,87 | 5 | 3,13 | 1,20 |
| 4 | Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik | 2,61 | 4 | 2,39 | 1,00 |
| 5 | Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian | 2,94 | 5 | 3,06 | 1,00 |
| 6 | Layanan hot spot kampus berfungsi dengan baik dan cepat | 2,5 | 4 | 2,5 | 1,20 |
| 7 | Dosen biasanya bersedia *(standby*) setelah jadual kelas maupun appointmen yang disepakati | 2,4 | 4 | 2,6 | 1,50 |
| 8 | Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa | 2,41 | 4 | 2,59 | 1,00 |
| 9 | Dosen bersikap Sopan dan Konsisten | 3,62 | 5 | 2,38 | 1,20 |
| 10 | Tata Usaha bersikap sopan dan konsisten | 2,67 | 4 | 2,33 | 1,20 |
| 11 | Karyawan dan Dosen senantiasa memperlakukan setiap mahasiswa dengan sama dan penuh perhatian | 2,74 | 4 | 2,26 | 1,20 |
| 12 | Perpustakaan menyediakan buku-buku dan jurnal yang lengkap dan up to date dan dapat di akses secara on-line | 2,53 | 5 | 3,47 | 1,50 |
| 13 | Fasilitas Laboratorium yang tersedia memadai dan modern | 3,05 | 5 | 2,95 | 1,50 |
| 14 | Fasilitas perpustakaan yang tersedia memadai dan modern | 3,75 | 5 | 2,25 | 1,50 |
| 15 | Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai | 2,46 | 4 | 2,54 | 1,00 |
| 16 | Penampilan gedung yang indah dengan tata letak bangunan yang rapih dan lingkungan yang bersih | 2,95 | 4 | 2,05 | 1,00 |
| 17 | Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial | 3,35 | 5 | 2,65 | 1,20 |

Raw Weight and Normalize Raw Weight

Raw Weight berguna untuk mengevaluasi hubungan antar kolom yang kemudian digunakan untuk menetapkan penilaian evaluasi pesaing. Hasil raw weight merupakan keputusan yang dibuat dalam peluang matrix.

Raw weight = importance customer x improvement ratio x sales point

Normalize Raw Weight didapat dengan mengkonversikan nilai raw weight ke dalam persentase, dimana total nilai normalize raw weight akan sama dengan1. Perhitungannya adalah sebagai berikut :

Normalize Raw Weight = Raw Weight / Raw Weight Total

Data hasil perhitungan raw weight dan normalize raw weight dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 12. Nilai Raw Weight dan Normalize Raw Weight

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Variabel** | **CSP** | **IR** | **SP** | **RW** | **NRW** |
| 1 | Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya | 2,99 | 5 | 1,50 | 12,02 | 0,08 |
| 2 | Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi | 3,3 | 5 | 1,00 | 6,82 | 0,05 |
| 3 | Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan | 2,87 | 5 | 1,20 | 9,76 | 0,07 |
| 4 | Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik | 2,61 | 4 | 1,00 | 6,76 | 0,05 |
| 5 | Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian | 2,94 | 5 | 1,00 | 7,38 | 0,05 |
| 6 | Layanan hot spot kampus berfungsi dengan baik dan cepat | 2,5 | 4 | 1,20 | 8,26 | 0,06 |
| 7 | Dosen biasanya bersedia *(standby*) setelah jadual kelas maupun appointmen yang disepakati | 2,4 | 4 | 1,50 | 10,50 | 0,07 |
| 8 | Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa | 2,41 | 4 | 1,00 | 6,99 | 0,05 |
| 9 | Dosen bersikap Sopan dan Konsisten | 3,62 | 5 | 1,20 | 7,66 | 0,05 |
| 10 | Tata Usaha bersikap sopan dan konsisten | 2,67 | 4 | 1,20 | 8,04 | 0,05 |
| 11 | Karyawan dan Dosen senantiasa memperlakukan setiap mahasiswa dengan sama dan penuh perhatian | 2,74 | 4 | 1,20 | 7,95 | 0,05 |
| 12 | Perpustakaan menyediakan buku-buku dan jurnal yang lengkap dan up to date dan dapat di akses secara on-line | 2,53 | 5 | 1,50 | 12,84 | 0,09 |
| 13 | Fasilitas Laboratorium yang tersedia memadai dan modern | 3,05 | 5 | 1,50 | 11,93 | 0,08 |
| 14 | Fasilitas perpustakaan yang tersedia memadai dan modern | 3,75 | 5 | 1,50 | 9,70 | 0,07 |
| 15 | Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai | 2,46 | 4 | 1,00 | 6,93 | 0,05 |
| 16 | Penampilan gedung yang indah dengan tata letak bangunan yang rapih dan lingkungan yang bersih | 2,95 | 4 | 1,00 | 6,44 | 0,04 |
| 17 | Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial | 3,35 | 5 | 1,20 | 8,51 | 0,06 |

Karakteristik Teknis

Jika kebutuhan konsumen mewakili suara konsumen, maka karakteristik teknis mewakili suara Fakultas. Berdasarkan kebutuhan konsumen diatas, maka Fakultas menterjemahkannya ke dalam karakteristik teknis yang memberikan gambaran karakteristik jasa yang akan dikembangkan, guna memenuhi kebutuhan konsumen. Adapun karakteristik teknis dari Fakultas Teknik Universitas Suryakancana untuk pelayanan Proses belajar mengajar adalah sebagai berikut :

1. Kehandalan prasarana
2. Kehandalan sarana
3. Sistem operasi
4. Kontrol dan pengawasan
5. Sistem pelayanan
6. Kedisiplinan petugas terhadap peraturan yang ada
7. Kelengkapan fasilitas dan peralatan
8. Jumlah dan skill personil
9. Investasi dan pembiayaan

Penjelasan dari masing-masing karakteristik teknis adalah sebagai berikut :

1. Kehandalan prasarana

Menyatakan jaminan kualitas operasional prasarana proses belajar mengajar.

1. Kehandalan sarana

Kehandalan sarana, menyatakan jaminan kualitas operasional sarana proses belajar mengajar.

1. Sistem dan peosedur

Sistem dan prosedur adalah sistem pengaturan proses belajar mengajar yang effisien dan effektif.

1. Kontrol dan pengawasan

Merupakan kontrol dan pengawasan yang dilakukan baik oleh atasan langsung maupun oleh pejabat terkait terhadap kedisiplinan petugas, kondisi sarana/prasarana proses belajar mengajar, kondisi fasilitas dan peralatan, sistem prosedur, dan sistem pelayanan.

1. Sistem pelayanan

Sistem pelayanan menyangkut pelayanan dari awal pendaftaran mahasiswa sampai dengan wisuda dan menerima ijazah.

1. Kedisiplinan petugas terhadap peraturan yang ada

Menyangkut ketaatan petugas terhadap peraturan yang sudah ditetapkan fakultas seperti ketaatan terhadap SOP pelayanan, dan pengaturan tentang perawatan sarana dan prasarana kantor.

1. Kelengkapan fasilitas dan peralatan

Kelengkapan fasilitas dan peralatan menyangkut kemudahan pelayanan terhadap mahasiswa , serta kelengkapan fasilitas dan peralatan untuk pemeliharaan dan perawatan sarana maupun prasarana.

1. Jumlah dan skill personil

Menyangkut jumlah dan skill personil petugas pelayanan di masing-masing program studi.

1. Investasi dan pembiayaan

Berupa investasi dan pembiayaan untuk perawatan sarana dan prasarana, melengkapi fasilitas peralatan untuk meningkatkan pelayanan dan peralatan penunjang pemeliharaan, peningkatan teknologi sarana dan prasarana, peningkatan sumber daya manusia.

Matriks Hubungan antara Kebutuhan Mahasiswa dengan Karakteristik Fakultas

Matriks hubungan dibuat berdasarkan hubungan antara kebutuhan mahasiswa dengan karakteristik teknis. Dalam perhitungannya diidentifikasikan dengan nilai hubungan, yaitu :

Nilai 9 : Hubungan sangat kuat

Nilai 3 : Hubungan kuat

Nilai 1 : Hubungan ada hubungan

Pemberian nilai hubungan tersebut bersifat subjektif berdasarkan data manajemen, dan penelitian dilapangan.

Matriks hubungan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 13. Matrik Hubungan

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Kebutuhan | Kahandalan Prasarana | Kehandalan Sarana | Sistem & Prosedur | Kontrol dan Pengawasan | Sistem Pelayanan | Kedisiplinan Petugas | Kelengkapan Fasilitas | Jumlah Personil dan Skill | Investasi dan Pembiayaan |
| 1 | Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya | 4,8 |  |  | 3 | 3 | 3 |  |  | 9 | 9 |
| 2 | Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi | 4,5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 9 | 3 |
| 3 | Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan | 4,7 |  |  | 3 | 3 | 3 |  |  |  | 1 |
| 4 | Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik | 4,4 |  |  | 3 | 3 | 3 | 3 |  |  | 1 |
| 5 | Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian | 4,3 |  |  | 3 | 3 | 3 | 1 |  |  | 1 |
| 6 | Layanan hot spot kampus berfungsi dengan baik dan cepat | 4,3 | 9 | 9 |  | 3 |  |  | 9 |  | 3 |
| 7 | Dosen biasanya bersedia *(standby*) setelah jadual kelas maupun appointmen yang disepakati | 4,2 | 3 | 3 |  | 3 |  |  |  | 9 | 3 |
| 8 | Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa | 4,2 |  |  |  | 3 |  |  | 3 |  | 1 |
| 9 | Dosen bersikap Sopan dan Konsisten | 4,6 | 3 | 3 |  |  |  |  |  | 3 | 3 |
| 10 | Tata Usaha bersikap sopan dan konsisten | 4,5 | 1 | 1 |  |  |  | 3 |  | 3 | 3 |
| 11 | Karyawan dan Dosen senantiasa memperlakukan setiap mahasiswa dengan sama dan penuh perhatian | 4,5 | 1 | 1 |  | 3 |  |  |  | 3 | 3 |
| 12 | Perpustakaan menyediakan buku-buku dan jurnal yang lengkap dan up to date dan dapat di akses secara on-line | 4,3 |  |  | 3 | 3 | 3 |  | 9 | 3 | 9 |
| 13 | Fasilitas Laboratorium yang tersedia memadai dan modern | 4,9 |  |  | 3 | 3 | 3 |  | 9 | 3 | 9 |
| 14 | Fasilitas perpustakaan yang tersedia memadai dan modern | 4,9 |  |  | 3 | 3 | 3 |  | 9 |  | 9 |
| 15 | Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai | 4,3 |  |  | 3 |  | 3 |  | 3 |  | 1 |
| 16 | Penampilan gedung yang indah dengan tata letak bangunan yang rapih dan lingkungan yang bersih | 4,8 | 9 |  |  |  |  |  | 3 |  | 3 |
| 17 | Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial | 4,8 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 |  |  | 9 | 9 |

Pada matrik hubungan terlihat bahwa keinginan mahasiswa sangat berkaitan erat dengan karakteristik teknis. Menunjukkan pihak fakultas harus berusaha semaksimal mungkin memperhatikan komponen bersifat teknis tersebut sebagai penilaian guna memenuhi kepentingan pengguna jasa akan pelayanan yang ideal dan memenuhi kebutuhan mahasiswa

**Korelasi Teknis**

Korelasi teknis menunjukkan interaksi antar karakteristik teknis. Bentuk korelasi teknis tersebut berupa matrix yang menyerupai atap, sehingga sering disebut sebagai roof matrix.

Korelasi ini penting untuk diidentifikasi agar perusahaan mengetahui karakteristik teknis apa saja yang menjadi prioritas tanpa harus mengabaikan karakteristik teknis lain yang mendukungnya.

Data korelasi ini didapat melalui tanya jawab dengan staf fakultas yang mengerti tentang pelayanan. Ukuran tingkat korelasi tersebut disimbolkan seperti berikut ini :

**Tabel 4.25 Simbol Technical Correlations**

|  |  |
| --- | --- |
| Simbol | Keterangan |
|  | Hubungan Positif Kuat |
|  | Hubungan Positif Lemah |
| Kosong | Tidak ada hubungan |
|  | Hubungan Negatif Lemah |
|  | Hubungan Negatif Kuat |

Korelasi teknis tersebut secara lengkap dapat dilihat pada gambar berikut :

|  |
| --- |
| Upaya Perbaikan |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kahandalan Prasarana | Kehandalan Sarana | Sistem & Prosedur | Kontrol dan Pengawasan | Sistem Pelayanan | Kedisiplinan Petugas | Kelengkapan Fasilitas | Jumlah Personil dan Skill | Investasi dan Pembiayaan |

**Gambar 2 Technical Corellation**

Bedasarkan peta hubungan keterkaitan menunjukkan bahwa seluruh karakteristik teknis saling berhubungan dan sebagian besar karakteristik teknis mempunyai korelasi positif kuat, dengan demikian karakteristik teknis tersebut berkorelasi positif dan kuat.

Technical Benchmarking

Technical Benchmarking menunjukkan suatu matriks yang menunjukkan suatu proses yang digunakan oleh perusahaan untuk mengukur kemampuan perusahaan dengan pesaingnya. Nilai Technical Benchmarking digunakan untuk mempertegas perbedaan tingkat kepentingan variabel dari karakteristik teknik produk sehingga diketahui variabel mana yang harus diperbaiki terlebih dahulu dibanding dengan variabel lainnya.

Tabel 13 Menunjukkan Nilai Technical Benchmarking FT UNSUR

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Karakteritik Teknis | Benchmarking |
| 1 | Kehandalan prasarana | 5 |
| 2 | Kehandalan Sarana | 3 |
| 3 | Sistem dan Prosedur | 3 |
| 4 | Kontrol dan pengawasan | 4 |
| 5 | Sistem pelayanan | 4 |
| 6 | Kedisiplinan Petugas | 3 |
| 7 | Kelengkapan Fasilitas | 3 |
| 8 | Jumlah dan Skill Personil | 3 |
| 9 | Investasi dan pembiayaan | 4 |

Target Karakteristik Teknis

Target karakteristik teknis menunjukkan ukuran atau batasan yang harus dicapai elemen karakteristik teknis.

Nilai target merupakan skor fakultas, merupakan hasil dari rangkaian seluruh proses dalam mendapatkan informasi dalam rangka memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang diinginkan.

Nilai target merupakan penjumlahan dari hasil perkalian antara nilai observasi tingkat kepentingan mahasiswa dengan nilai observasi relationship value (hubungan customer need dengan karakteristik teknis). Nilai selengkapnya dari nilai target adalah sebagai berikut :

Tabel 13 Nilai Target

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Karakteristik Teknis | Nilai Target | % |
| 1 | Kehandalan prasarana | 127,17 | 8% |
| 2 | Kehandalan Sarana | 83,42 | 6% |
| 3 | Sistem dan Prosedur | 137,25 | 9% |
| 4 | Kontrol dan pengawasan | 163,59 | 11% |
| 5 | Sistem pelayanan | 164,25 | 11% |
| 6 | Kedisiplinan Petugas | 44,48 | 3% |
| 7 | Kelengkapan Fasilitas | 218,13 | 15% |
| 8 | Jumlah dan Skill Personil | 232,59 | 16% |
| 9 | Investasi dan pembiayaan | 328,16 | 22% |

Direction of Improvement and Continouse Improvement

Arah perbaikan adalah indikator tentang langkah yang harus ditempuh setiap elemen karakteristik teknis untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas jasa. Arah perbaikan tersebut ditetapkan setelah mengevaluasi setiap karakteristik teknis fakultas, yang disesuaikan dengan nilai targetnya dan keinginan mahasiswa dimasa yang akan datang.

Hasil penentuan arah perbaikan karakteristik teknis tersbut ditunjukkan pada tabel berikut :

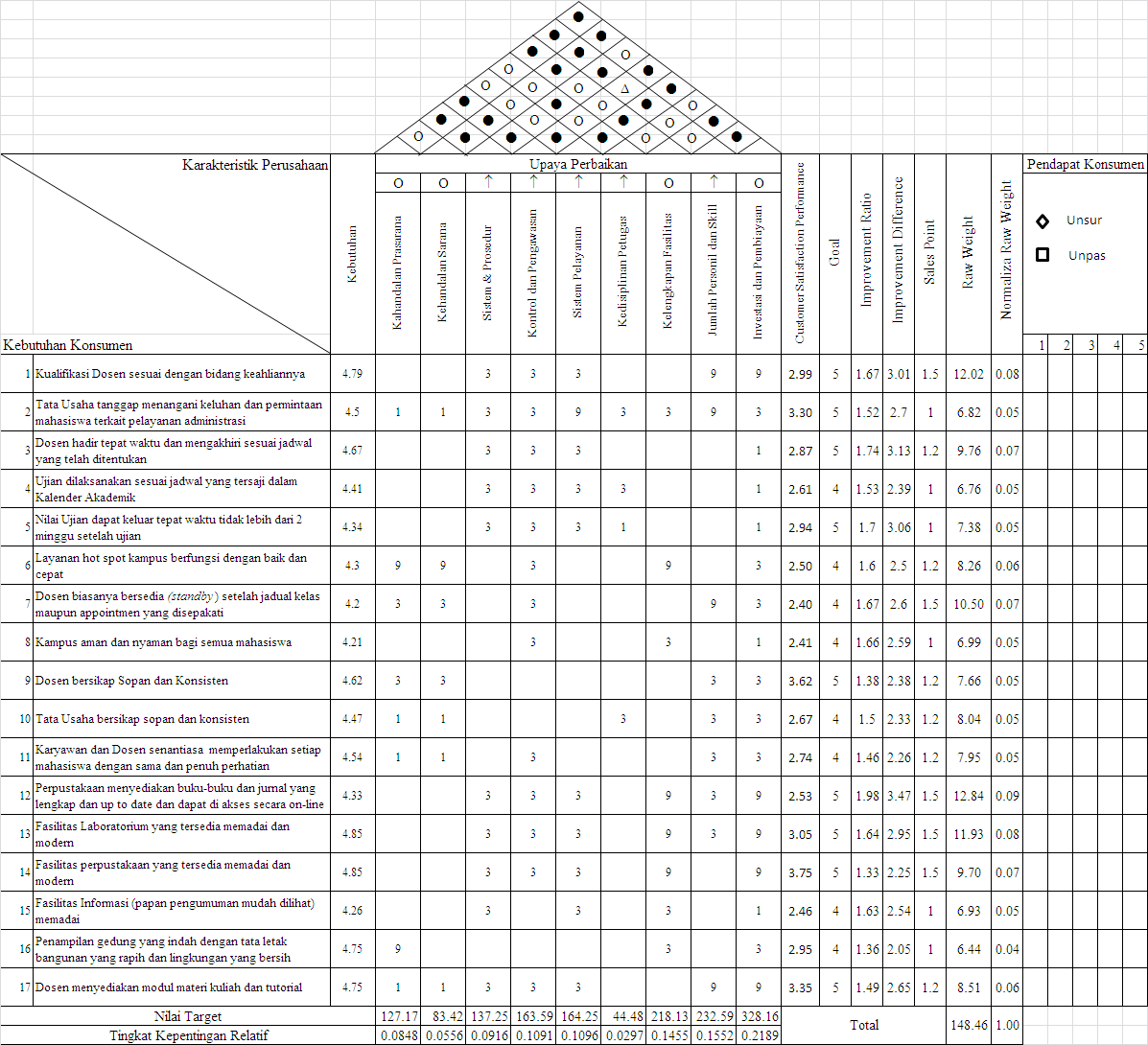
Tabel 14 Arah perbaikan karakteristik teknis.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Karakteritik Teknis | Arah Perbaikan |
| 1 | Kehandalan prasarana | O |
| 2 | Kehandalan Sarana | O |
| 3 | Sistem dan Prosedur | ↑ |
| 4 | Kontrol dan pengawasan | ↑ |
| 5 | Sistem pelayanan | ↑ |
| 6 | Kedisiplinan Petugas | ↑ |
| 7 | Kelengkapan Fasilitas | O |
| 8 | Jumlah dan Skill Personil | ↑ |
| 9 | Investasi dan pembiayaan | O |

**Pembentukan House of Quality (HOQ)**

Metode QFD merupakan proses yang lengkap dan sistematis, mulai dari identifikasi masalah sampai tercapainya sasaran proyek pengembangan melalui lahirnya sebuah spesifikasi produk atau jasa. Berdasarkan pengolahan data akhir, maka dapat dibentuk sebuah HOQ seperti pada gambar 4.3. HOQ tersebut berfungsi untuk menganalisis permasalahan yang dihadapi, sehingga dapat diambil langkah yang perlu guna mengantisipasi masalah tersebut.

Dari HOQ tersebut, secara serentak akan terlihat atribut kebutuhan mahasiswa dengan nilai tingkat kepentingannya, tingkat kebutuhan dan keinginan mahasiswa, karakteristik teknis dengan nilai targetnya. Nilai hubungan antara kebutuhan konsumen dengan karakteristik teknisnya, hubungan antara masing-masing karakteristik teknis, dan arah perbaikan. Dari gambaran HOQ ini kemudian dapat dilakukan upaya-upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan secara berkelanjutan. Secara lebih jelas diperlihatkan pada gambar berikut ini :



Gambar 2 House of Quality Perbaikan Layanan Akademik Fakultas Teknik UNSUR

Planning Matrix

* Importance to Customer

Salah satu tujuan penelitian adalah untuk mengetahui variabel-variabel penting apa saja yang menjad kebutuhan dan keinginan mahasiswa. Importance to customer atau tingkat kepentingan mahasiswa merupakan penilaian sejaumana mahasiswa dalam menilai suatu jasa pelayanan yang dirasakan penting untuk ditingkatkan.

Berdasarkan nilai kesenjangan tersebut, diperoleh gambaran terjadi kesenjangan negatif di seluruh atribut pelayanan, hal tersebut berarti pelayanan yang dirasakan selama ini masih berada dibawah harapan mahasiswa, sehingga terjadi ketidakpuasan mahasiswa atas jasa pelayanan selama ini.

Untuk menganalisis lebih jauh tentang kesenjangan pelayanan ini guna perbaikan dan peningkatan pelayanan, maka dipilih atribut-atribut dari masing-masing dimensi pelayanan yang mempunyai derajat nilai kesenjangan di atas rata-rata kesenjangan masing-masing dimensi pelayanan, yaitu :

**Tabel 15 Importance to Customer**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **No.** | **No. Att** | **Kebutuhan Mahasiswa** | **Tingkat**  **Kepentingan** |
| Reliability | 1. | 3 | Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya | -1,79 |
| 2. | 4 | Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi | -1,76 |
| 3. | 5 | Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan | -1,57 |
| 4. | 6 | Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik | -1,80 |
| 5. | 7 | Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian | -1,64 |
| Responsive | 6. | 8 | Layanan hot spot kampus berfungsi dengan baik dan cepat | -1,58 |
| 7. | 12 | Dosen biasanya bersedia *(standby*) setelah jadual kelas maupun appointmen yang disepakati | -1,62 |
| Assurance | 8. | 13 | Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa | -1,60 |
| 9. | 15 | Dosen bersikap Sopan dan Konsisten | -1,81 |
| 10. | 16 | Tata Usaha bersikap sopan dan konsisten | -1,67 |
| Emphaty | 11. | 18 | Karyawan dan Dosen senantiasa memperlakukan setiap mahasiswa dengan sama dan penuh perhatian | -1,64 |
| 12. | 19 | Perpustakaan menyediakan buku-buku dan jurnal yang lengkap dan up to date dan dapat di akses secara on-line | -1,50 |
| Tangible | 13. | 22 | Fasilitas Laboratorium yang tersedia memadai dan modern | -2,24 |
| 14. | 23 | Fasilitas perpustakaan yang tersedia memadai dan modern | -2,21 |
| 15. | 25 | Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai | -1,69 |
| 16. | 29 | Penampilan gedung yang indah dengan tata letak bangunan yang rapih dan lingkungan yang bersih | -1,87 |
| 17. | 30 | Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial | -2,21 |

Dari tabel di atas dapat dianalisis beberapa penyebab kesenjangan pelayanan yang terjadi, antara lain :

1. Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya (-1,79)

Hal ini bisa terjadi karena harapan mahasiswa yang terlampau tinggi dibanding dengan persepsi pimpinan mengenai kualifikasi Dosen yang dimiliki.

1. Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi, (-1,76)

Beberapa penyebab antara lain kurangnya wawasan petugas akan pekerjaannya, kehandalan sarana menjadi hal yang sering dikeluhkan untuk menyelesaikan pekerjaannya.

1. Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan, (-1,57)

Dalam proses belajar mengajar, kehadiran dosen menjadi hal terpenting bagi mahasiswa, hal-hal yang menjadi penyebabnya adalah kurang kontrol, baik dari mahasiswa sendiri, maupun kontrol dari pimpinan.

1. Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik, (-1,80)

Sebenarnya untuk jadwal Ujian sudah berlaku baku dan tertera dalam kalender akademik setiap tahun akdemik, namun terkadang ada beberapa dosen yang jumlah tatap muka perkuliahan yang kurang sehingga pihak Fakultas terkadang mengundurkan jadwal ujian.

1. Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian, (-1,64)

Setelah diberlakukannya system Reward dan Funsihment dalam pengumpulan Nilai hasil ujian sudah tepat waktu dan tidak lebih dari 2 minggu. Hanya sebagian kecil dosen saja yang masih belum disiplin dalam pengumpulan nilai

1. Layanan hot spot kampus berfungsi dengan baik dan cepat, (-1,58)

Layanan hot spot yang diterima oleh mahasiswa saat ini belum berjalan dengan maksimal, hal ini dikarenakan pembagian bandwidth yang belum merata.

1. Dosen biasanya bersedia *(standby*) setelah jadual kelas maupun appointmen yang disepakati, (-1,62).

Saat ini kehadiran dosen masih berdasarkan atas jadual kelas yang ada, namun seandainya sudah ada apointmen, kebanyakan kehadiran mereka biasanya bersedia untuk menyesuaikan jadawal.

1. Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa, (-1,60)

Dimensi kampus saat ini terasa nyaman bagi keberlangsungan proses kegiatan belajar mengajar karena suasana yang sepi dan jauh dari kegaiatan-kegiatan ekonomi maupun kegiatan-kegiatan lainnya. Sedangkan untuk keamanan, saat ini perlu untuk ditingkatkan, masih terdepat beberapa keluhan dari mahasiswa dengan sering terjadinya kehilangan barang terutama helm dan lain-lain.

1. Dosen bersikap Sopan dan Konsisten, (-1,81)

Sopan santun dosen sering tidak konsisten seiring dengan tingkat kesibukan masing-masing dosen dalam pekerjaannya, meskipun hal ini sebenarnya tidak boleh terjadi.

1. Tata Usaha bersikap sopan dan konsisten, (-1,67)

Mayoritas karyawan Tata Usaha yang ada saat ini adalah sebagian besar berasal dari Alumni Fakultas Teknik, sehingga tingkat kesopanan dan konsistensi dapat terjaga.

1. Karyawan dan Dosen senantiasa memperlakukan setiap mahasiswa dengan sama dan penuh perhatian, (-1,64).

Perlakuan Dosen dan Mahasiswa terhadap mahasiswa saat ini tidak dibeda-bedakan karena hal ini merupakan kualitas layanan yang harus diterima oleh mahasiswa, namun terkadang ada saja perbedaan pelayanan yang diterima oleh mahasiswa dikarenakan tingkat kesibukan masing-masing karyawan dan Dosen.

1. Perpustakaan menyediakan buku-buku dan jurnal yang lengkap dan up to date dan dapat di akses secara on-line, (-1,50)

Pemenuhan kebutuhan mahasiswa akan perpustakaan sangat tinggi, namun benturan kepentingan dengan bidang akademik, penelitian dan pengabdian masyarakat, sehingga perpustakaan belum menjadi prioritas pengembangan.

1. Fasilitas Laboratorium yang tersedia memadai dan modern, (-2,24)

Kelengkapan peralatan Laboratorium menjadi prioritas yang akan di lakukan, disamping itu tanggung jawab asisten Laboratorium terhadap peralatan-peralatan masih harus ditingkatkan

1. Fasilitas perpustakaan yang tersedia memadai dan modern, (-2,21)

Untuk Fasilitas perpustakaan saat ini sudah cukup memadai dan modern, dimana mahasiswa bisa mencari judul buku/ referensi lain bisa di akses dengan menggunakan hand phone, namun disisi lain dari segi kuantitas buku literature dan jurnal masih harus diperbanyak jumlahnya.

1. Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai, (-1,69).

Dari segi ketersediaan papan pengumuman sudah cukup memadai, namun dari isi dan pembaharuan informasi seperti jarang sekali di perbaharui.

1. Penampilan gedung yang indah dengan tata letak bangunan yang rapih dan lingkungan yang bersih, (-1,87).

Desain gedung dan tata letak antar ruangan sudah sesuai dengan peruntukannya, yang diperlukan adalah pemeliharaan yang baik.

1. Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial, (-2,21)

Beberapa hal yang menyebabkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap modul materi kuliah dan tutorial rendah adalah karena belum semua dosen mempersiapkan satuan acara pengajaran, dan lagi pimpinan kurang mendorong dosen untuk membuat diktat atau buku ajar.

Technical Correlation

*Technical Correlation* terdapat pada bagia atap dari  *house of quality* yang menggambarkan hubungan antar elemen yang terdapat pada karakteristik teknik. Sel yang menghubungkan kedua item tersebut diberikan tanda yang mengartikan hubungan antara kedua item tersebut.

Gambar matrik korelasi menunjukkan bahwa korelasi antar variabel dari karakteristik teknik yang satu dengan yang lainnya terdapat hubungan baik berupa positif kuat, positif lemah dan negatif lemah.

Variabel dari karakteristik teknik memiliki hubungan satu sama lain seperti investasi dan pembiayaan terhadap jumlah dan skill personil mempunyai hubungan korelasi positif kuat, penilaian tersebut karena dapat terasa bahwa dengan keuangan yang memadai berarti fakultas mampu menggaji beberapa personil/staff dan bahkan mampu meningkatkan insentif bagi para karyawan maupun dosen agar mempunyai keterampilan yang lebh baik lagi.

Technical Target

Variabel karakteristik mana yang akan dijadikan prioritas perbaikan dapat diketahui apabila *house of quality*  telah terbentuk. Adapun penentuan prioritas variabel karakteristik teknik tersebut didapat dengan melihat nilai target yang besar, *benchmarking* yang lebih rendah dari pesaing ataupun bernilai sama atau setingkat dengan pesaing. Karakteristik teknik yang dijadikan prioritas.

Dengan melihat nilai *relative importance* terbesar maka dapat diketahui hal-hal yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa. Usaha-usaha yang dilakukan oleh pihak fakultas adalah :

1. Investasi dan pembiayaan (22%)

Dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan investasi dan pembiayaan menjadi prioritas karena investasi dan pembiayaan yang cukup sehingga dapat menghilangkan kekurangan yang dimiliki fakultas, seperti hal nya mengenai lemahnya keadaan karyawan dan dosen, memerlukan investasi untuk meningkatkan kualitas dan keterampilan karyawan dan dosen, sehingga mereka lebih profesional dalam memberikan layanan yang memuaskan mahasiswa.

Selain itu investasi dilakukan untuk memperbaiki fasilitas-fasiltas Perpustakaan berupa bahan-bahan pustaka, kelengkapan peralatan Laboratorium, dan kelengkapan ruang kuliah seperti tersediannya fasilitas Internet dan lain-lain. Adapun untuk perbaikan dan pengadaan peralatan tersebut pihak Fakultas telah mengalokasiakan anggaran sebesar Rp. 67.500.000 per tahun yang diambil dari RAPB Fakultas Teknik.

1. Jumlah dan Skill Personil (16%)

Jumlah skill dan personil menjadi masalah, satu sisi fakultas ingin effisiensi karyawan/dosen, namun sisi lain rasio layanan lebih diutamakan. Untuk mengatasi hal ini perlu dilakukan peningkatan kwalitas baik untuk dosen maupun untuk karyawan berupa study lanjut ke jenjang yang lebih tinggi, mengikuti training / pelatihan serta dalam hal perekrutan pegawai perlu diperbaiki. Untuk petugas pelayanan dimana yang akan datang rekruitment pegawai perlu lebih selektif yaitu memperhatikan pendidikan yang berorientasi pelayanan, sikap penampilan, dan tentunya penguasaan alat kerja kantor. Untuk mendukung peningkatan kwalitas pelayanan ini pihak Fakultas pada tahun Akedmik 2014-2015 ini telah meng anggarkan biaya sebesar Rp.55.000.000, tentu hal ini masih jauh dari harapan dibandingkan dengan kebutuhan, namun dengan komitmen yang kuat diharapkan kebutuhan ini dapat direalisasikan secara bertahap. Selain itu Fakultas mendorong kepada para Dosen untuk studi lanjut ini dengan memanfaatkan Beasiswa-beasiswa dari pemerintah.

1. Kelengkapan Fasilitas (15%)

Kelengkapan fasilitas dan peralatan dirasakan masih kurang memadai. Dalam hal ini diperlukan kemauan kuat dari manajemen untuk segera melakukan pembenahan dan pengadaan terhadap fasilitas dan perlengkapan yang diperlukan agar “customer service oriented” tidak hanya slogan belaka. Pihak Fakultas saat ini mempunyai komitmen untuk secara bertahap memberikan pelayanan berupa kelengkapan Fasilitas seperti : pengadaan kursi kuliah, LCD Projektor, dan Ruang Kuliah ber AC. Adapun untuk merealisasikan kelengkapan tersebut pihak Fakultas telah menganggarkan biaya sebesar Rp. 35.000.000,-. Per tahun

1. Sistem Pelayanan (11%)

Sistem pelayanan merupakan prioritas selanjutnya untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan karena bersinggungan langsung dengan mahasiswa. Kelemahan dalam sistem pelayanan akan berdampak langsung terhadap ketidakpuasan mahasiswa sebagai pemakai jasa.

Fakultas sudah mempunyai standar operasional prosedur dan gugus kendali mutu sebagai standar pelayanan secara umum. Masing-masing petugas sudah ditetapkan tugasnya, namun pelaksanaan dilapangan masih rendah penegakan aturannya, sehingga memicu kelemahan dalam pelayanan. Perlu adanya tindakan bagi pelanggar dan tentunya peningkatan pengawasan dapat memecahkan persoalan ini. Selain itu perlu kiranya Fakultas mempunyai Standar Operasional Prosedur mengenai pelayanan kemahasiswaan yang lebih khusus lagi.

1. Kontrol dan Pengawasan (11%)

Kontrol dan pengawasan merupakan aspek penting dalam manajemen organisasi. Jika kurangnya motivasi dan kepedulian dari pimpinan terkait telah menyebabkan kelemahan dalam kualitas pelayanan, untuk itu pengawasan melekat dari masing-masing atasan langsung harus lebih ditingkatkan lagi. Sebab dilapangan masih banyak terjadi penyimpangan terhadap standar kerja yang sudah ditetapkan. Meskipun saat ini Fakultas telah menerapkan system Reward and Funishment untuk hal hal tertentu seperti untuk tingkat kehadiran dan dalam pengumpulan nilai bagi Dosen, namun hal ini belum cukup untuk menjamin kepauasan bagi mahasiswa. Maka seyogyanya Fakultas untuk bisa menerapkan Indikatir Kinerja Kunci (IKK) sebagai sarana untuk menumbuhkan iklim kerja yang sehat karena semua pihak baik karyawan, atasan maupun Fakultas akan mendapatkan masukan berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan. Dengan cara ini pula karyawan, atasan, dan Fakultas bisa saling bekerja sama secara sportif untuk meraih target yang telah ditetapkan.

1. Sistem dan Prosedur (9%)

Kehandalan sistem dan prosedur yang dibuat sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelayanan mahasiswa, karena mahasiswa dapat mengetahui prosedur pelayanan yang dibutuhkan, sehingga petugaspun mengetahui itu, sehingga sulit bagi petugas untuk mengingkari pekerjaannya.

1. Kehandalan Prasarana (8%)

Dalam hal ini keberadaan kampus strategis dan cukup nyaman perlu perawatan dan diikuti dengan fasilitas lainnya.

1. Kehandalan Sarana (6%)

Sarana dalam pelayanan kepada mahasiswa perlu diambil langkah-langkah, perencanaan ynag matang dan tepat dalam pengadaan, sehingga pengadaan sesuai kebutuhan, meningkatkan kualitas pemeliharaan dan pengawasan ekstra terhadap peralatan kantor yang sudah tua, meningkatkan pengetahuan dan penguasaan teknologi SDM perawatan sarana

1. Kedisiplinan Petugas (3%)

Ini merupakan hal klise, tapi sering terjadi. Kedisiplinan petugas berkaitan dengan masalah motivasi dan kepedulian seseorang, sedang motivasi berkaitan erat dengan masalah kesenangan dan ketenangan dalam pekerjaan, kesejahteraan dan jaminan masa depan. Petugas merupakan ujung tombak dilapangan, maka seharusnya fakultas memperhatikannya.. Selain usaha-usahanya memperbaiki kesejahteraan pegawai perlu juga terus dilakukan upaya-upaya pembinaan terhadap pelaksanaan dilapangan baik pembina langsung atau melalui pelatihan dan pendidikan dalam rangka membangun komitmen bersama untuk memenuhi kepuasan mahasiswa.

Implementasi

Terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dan harus dilakukan dalam penerapan metoda *quality function deployment* antara lain :

1. *Quality function deployment* merupakan suatu pendekatan yang bersifat *Cross Functional Team*, yaitu kelompok kerja yang terdiri dari beberapa fungsi organisasi yang memiliki fungsi yang berbeda-beda, oleh karena itu penerapan metoda *quality function deployment* akan berhasil apabila didukung oleh semua kelompok kerja. Dengan demikian kesempurnaan dan keseimbangan terhadap kebutuhan mahasiswa, lingkungan, persaingan dan respon yang mungkin dari fakultas dalam medefinisikan, mendesain dan menghasilkan suatu produk layanan jasa dapat terwujud serta sesuai dengan keinginan mahasiswa.
2. Penerapan metoda *quality function deployment*  dapat dijadikan dasar bagi perbaikan dan peningkatan jasa.
3. Peningkatan kualitas pelayanan dengan mempertimbangkan kebutuhan dan keinginan mahasiswa dapat dilakukan dengan menggunakan metoda *quality function deployment.*
4. Penelitian ini merupakan tahap awal dari bagian HOQ yaitu Product Planning, maka disarankan perlu untuk dilanjutkan ke tahap selanjutnya yaitu *Design Planning, Proses Planning, dan Production Planning,* sehingga kita dapat mengetahui rencana atau kegiatan-kegiatan lain yang juga termasuk didalamnya secara eksplisit, yaitu perencanaan realibilitas, pengendalian mutu, *value engineering*, dan analisis biaya.

**5. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian analisis dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

* + - 1. Berdasarkan Nilai Gap semua item menunjukkan skor negative artinya : mutu layanan yang diberikan Fakultas Teknik Universitas Suryakancana saat ini masih belum memuaskan karena belum dapat memenuhi harapan dan kepuasan mahasiswa.
      2. Skor (GAP) terendah rata-rata berada pada dimensi *Reliability* (-1.55) yang diikuti oleh dimensi *Assurance* (-1.45), *Tangible* (-1.44), *Emphaty* (-1.30) dan terakhir *Responsiveness* (-1.23). Artinya Lembaga Fakultas Teknik Universitas Suryakancana dituntut untuk mampu mengatasi dengan memperbaiki dan meningkatkan hal hal yang belum sesuai harapan pada dimensiu tersebut
      3. Dari diagram kartesius menunjukan bahwa terdapat 17 atribut atau variabel yang dianggap penting oleh mahasiswa akan tetapi kinerja lembaga belum memuaskan dan menjadi prioritas untuk diperbaiki. Berdasarkan rangking nilai GAP, dapat diurutkan 5 variabel yang mempunyai GAP terbesar yaitu: X15 (Dosen bersikap sopan dan konsisten), X16 (Tata Usaha bersikap sopan dan konsisten), X22 (Fasilitas Laboratorium yang tersedia memadai dan modern), X23 (Fasilitas Perpustakaan tersedia memadai dan modern, X29 (Penampilan gedung yang indah dengan tata letak bangunan yang rapih dan lingkungan yang bersih), dan X30 (Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial).
      4. HOQ menunjukan bahwa tindakan teknis yang dapat dilakukan oleh lembaga untuk memberikan kepuasan terhadap mahasiswa adalah meningkatkan kehandalan sarana dan prasarana, sistem operasi, meningkatkan kontrol dan pengawasan terhadap sistem pelayanan, memberikan pembinaan terhadap karyawan dalam hal ini dosen untuk lebih responsive dalam membantu mahasiswa, memberikan pelatihan terhadap karyawan termasuk dosen dan staf tata usaha, melakukan seleksi yang ketat agar kualifikasi dosen sesuai dengan keahliannya, memperbaharui kurikulum, dan menambah kelengkapan sarana pembelajaran.

**Daftar Pustaka**

Aritonang, R. [2005], Kepuasan Pelanggan: *Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*, Penerbit PT. Gramedia, Jakarta

Eriyanto [2007], *Teknik Sampling Analisis Opini Publik*, LKIS, Yogyakarta.

Irawan, Handi, [2002], *10 Prinsip Kepuasan Pelangggan*, Penerbit Elex Media Komputindo, Jakarta.

Parasuraman A, Zeithmanl, Valarie & Berry, Leonard L (1988), Servqual : A Multiple-Item Scala for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol 64, No. 1 Spring.

Tjiptono, Fandy, [2000], *Manajemen Jasa,* Penerbit ANDI Yogyakarta

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius [2005], *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.

Sugiyono [2008], *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Kotler, Philiph, [2002], *Marketing Management, Millenium Edition*, Copyright 2002 by Prentice-Hall, Inc. A Pearson Education Company Upper Saddle River, New Jersey.

Sedarmayanti, Hidayat, Syarifudin. [2012], *metode Penelitian,* Penerbit CV. Mandar Maju Bandung.

Marimin [2003], *Teknik Pengambilan Keputusan Kriteria dan Aplikasinya dalam Perumusan Kebijakan dan Manajemen Strategi*, Jurusan Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian, IPB Bogor.

Marimin & Maghfiroh, Nurul [2011], *Aplikasi Teknik Pengambilan Keputusan dalam manajemen Rantai Pasok*, Cetakan kedua, penerbit IPB Press, IPB Bogor.

Umar, Husein [2004], *Metode Penelitian untuk Skripsi & Thesis Bisnis*, Cetakan -6, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Winarsih & Ratminto, Atik [2006], *Manajemen Pelayanan : Penegmbangan Model Konseptual, PenerpaanCitizen”s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Andik Sanjaya [2009], *Perencanaan Peningkatan Kualitas Layanan Rawat Inap Menggunakan Integrasi Metode Servqual Dan Qfd.*

Silistiyowati [2006], *Perancangan Sistem Terintegrasi Servqual, Laene & Six Sigma untuk mengembangkan Metoda Peningkatan Kulaitas layanan* (Studi Kasus : PT PLN Distribusi Jawa Timur, APJ Surabaya Selatan, UPJ Ngagel).

Musyarofah [2009], *Perancangan Model Pengukuran Kualitas Jasa Pelayanan Teknis (JPT) Berbasis Servqual dan QFD.*

Sudikan [2010], *Studi tentang Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Semarang Barat.*

Sonya Marliana, Rini Dharmasiti [2008], *Integrasi Servqual dan QFD untuk meningkatkan Kualitas layanan Angkutan massa Trans Jogja*

Dwi Septa Nirwanasari, Moses laksono Singgih, Putu Dana Karningsih [2013], *Integrasi Metode Servqual, QFD, dan Topsis untuk Peningkatan Kualitas Layanan.*

Wiyogo Surahman, Rudy Soenoko, Nasir Widha Setyanto [2013], *Integrasi Servqual dan Quality Function Deployment untuk Pengukuran Kulaitas Layanan*

Arif Isfandri Ersam dan H. Hari Supriyanto, [2012], *Integrasi Servqual Dan Qfd Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Gelanggan Olahraga.*

Hartono, Markus (2012) Kerangka Konseptual Integrasi Servqual, Model Kano Dan Kansei Engineering Dengan Qfd Pada Industri Jasa.

Juni Triana Boru Sihombing [2014*] Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Integrasi Model Servqual, Model Kano Dan QFD Di Melia Laundry On Kilo’s*