

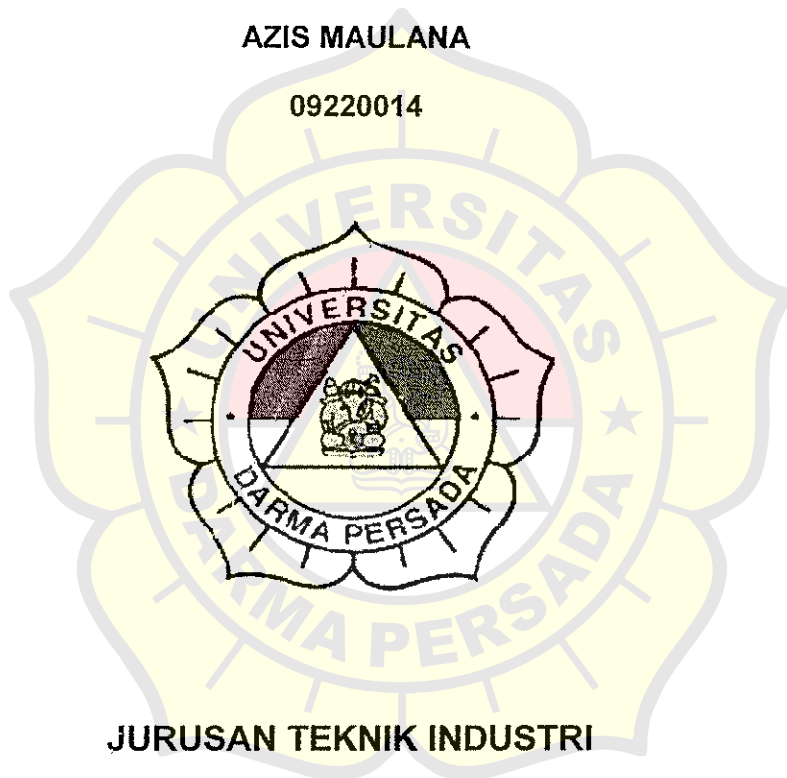
**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT  
DI UNIVERSITAS DARMA PERSADA JURUSAN TEKNIK INDUSTRI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Teknik (S1) pada Jurusan Teknik Industri**

Disusun Oleh :

**AZIS MAULANA**

**09220014**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

**JAKARTA**

**2013**

LEMBAR PENGESAHAN

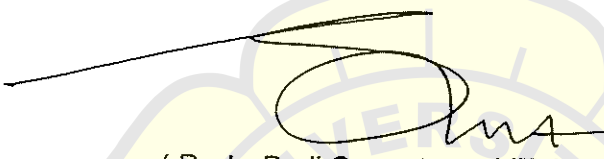
ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT DI  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA JURUSAN TEKNIK IDNUSTRI

Oleh :

Nama : Azis Maulana

Nim : 2009220014

Menyetujui  
Pembimbing Tugas Akhir



( Dr. Ir. Budi Sumartono, MT. )

Ketua Jurusan  
Teknik Industri



( Ir. Atik kurnianto, M.Eng )



FAKULTAS TEKNIK  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2013

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : AZIZ MAULANA

NIM : 2009220014

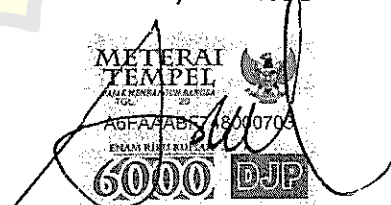
JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

JUDUL : ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT DI UNIVERSITAS DARMA PERSADA JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini saya susun sendiri berdasarkan hasil studi lapangan, wawancara dan bimbingan serta dipadukan dengan buku – buku dan referensi lain yang terkait dengan materi Tugas Akhir ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, Juli 2013



METERAI  
TEMPEL  
KUALITAS  
AGFA/ABST/18000708  
ENAM RIBU RUPIAH  
6000 DJP

AZIZ MAULANA

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT karena berkat Rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Penelitian yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT DI UNIVERSITAS DARMA PERSADA JURUSAN TEKNIK INDUSTRI ”**.

Adapun Penelitian Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S1) pada Jurusan Teknik Industri di Universitas Darma Persada.

Dalam penulisan laporan ini penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak dan tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih secara khusus kepada :

1. Bapak DR. Ir. Budi Sumartono, MT selaku Dosen Pembimbing laporan penelitian yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Penelitian ini.
2. Bapak Ir. Atik Kurnianto, M,Eng selaku Pembimbing Akademik, dan Ketua Jurusan Teknik Industri.

3. Seluruh jajaran Dosen dan Karyawan Fakultas Teknik Universitas Darma Persada Jurusan Industri, terima kasih atas bantuan dan ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama ini.
4. Seluruh staff dan karyawan Universitas Darma Persada yang telah banyak membantu memberikan masukan-masukkan dalam penyusunan penelitian ini.
5. Kedua orang tua saya tercinta yang telah memberikan bantuan berupa moril dan material serta do'a dan ridhonya sehingga laporan kerja praktek ini bisa terselesaikan.
6. Teman – teman sesama mahasiswa saya yang telah memberikan *support* dan pengalamannya untuk pengerjaan laporan kerja praktek ini.
7. Industri angkatan 2009, Rion P, Ricky A, Roni O, Otarius Zega, Gita P, dan Dio B, yang terbaik.
8. Serta seluruh teman – teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu tapi tidak mengurangi rasa terima kasih saya terhadap kalian. Demikianlah yang dapat penulis sampaikan, semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk menyempurnakan penelitian ini. Akhir kata, semoga ALLAH SWT membalas segala budi baik semua pihak yang telah membantu penulis dalam

menyelesaikan laporan penelitian ini dan semoga laporan penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Juli 2013

Azis Maulana



## ABSTRAK

Universitas Darma Persada merupakan universitas yang bergerak dibidang pendidikan tertinggi. Adapun permasalahan yang muncul pada saat ini adalah kurangnya fasilitas pelayanan, ruangan laboratorium, dan proses belajar mengajar yang kurang maksimal diakibatkan oleh kurangnya fasilitas dan kedisiplinan yang diterapkan bermunculannya universitas ini. Berdasarkan banyaknya permasalahan yang dihadapi oleh universitas maka yang cocok untuk menerapkan permasalahan ini adalah metode Quality Function Deployment.

Adapun mengenai proses yang dilakukan untuk memecahkan permasalahan tersebut dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas dari variabel-variabel bebas. Adapun kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi pengaruh dari karakteristik teknik dan karakteristik keinginan pelanggan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik kedepannya dibandingkan dengan universitas pesaing. Metode yang digunakan adalah Quality Function Deployment yang bertujuan mengetahui keinginan yang seperti apakah yang harus dipenuhi oleh universitas di dalam memberikan pelayanan pendidikan terbaik terhadap pelanggan berdasarkan House Of Quality.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan uji validitas terhadap salah satu variabel karakteristik teknik menunjukkan nilai korelasi product moment pearson mendapatkan hasil sebesar 0,341. Kemudian dilanjutkan dengan menentukan korelasi bagian total ( $r_{hitung}$ ) yang menghasilkan nilai 0,304. Pengujian dilanjutkan dengan menentukan  $r_{tabel}$  0,279. Hasil ini menunjukkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yang menunjukkan adanya kevalidan korelasi antara item 1 dengan karakteristik teknik. Tahap selanjutnya dilakukan uji reliabilitas terhadap Karakteristik Teknik Universitas Darma Persada menghasilkan nilai Alpha Cronbach 0,629. Sedangkan pengujian reliabilitas untuk Karakteristik Keinginan Pelanggan Universitas Darma Persada menghasilkan nilai Alpha Cronbach sebesar 0,846.

Berdasarkan dari hasil yang diperoleh QFD untuk kualitas pelayanan Universitas Darma Persada menghubungkan matriks hubungan (Relationship Matrix) kebutuhan pelanggan (Customer Needs) dengan karakteristik teknik (Technical Response) untuk perhitungan maka nilai hubungan (Relationship Value) antara kebutuhan pelanggan terhadap karakteristik teknik berupa bentuk matrik disimbolkan (kolerasi positif dan kuat  $\bigcirc$ , positif  $\bullet$ , negatif  $\square$ , negatif positif tanpa simbol). Berdasarkan pembuatan House Of Quality dilihat nilai korelasi teknis dengan membandingkan antara karakteristik teknis dengan karakteristik teknik. Hasil akhir pada Technical Matriks dengan nilai target 284 dan prioritas 6,2 % yang hubungan sangat kuat didapat pada karakteristik keinginan pelanggan di variabel proses ngajar mengajar dan di katakteristik teknik variabel assurance .

**Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Quality Function Deployment (QFD), Teknik Industri Unsada.**

## DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
DAFTAR PUSTAKA .....	xv
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Pembatasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat .....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Metodologi Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II     LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Definisi Universitas .....	8



2.8.1 Konsep Dasar QFD .....	32
2.8.2 Manfaat QFD .....	33
2.8.3 QFD Sebagai Crossfunctional Team .....	33
2.8.4 Model QFD .....	35
2.8.4.1 Model 4 Fase .....	36
2.8.4.2 Model Matrix of Matrices .....	36
2.8.5 Penjabaran QFD.....	36
2.8.5 Tahap Implementasi QFD .....	37
2.9 Rumah Kualitas (House Of Quality) .....	38
2.10 Penelitian Kepuasan Pelanggan .....	47
2.10.1 Menentukan Jumlah Sample Minimu.....	48
2.10.2 Kuesioner .....	49
2.10.3 Jenis Pertanyaan dalam Kuesioner .....	50
2.10.4 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan .....	51
2.10.5 Jenis-jenis Skala Pengukuran .....	52
2.10.6 Sampling .....	55
2.8 Uji Vadilitas .....	58
2.9 Uji Reliabilitas .....	61

<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
	3.1 Langkah-langkah Pemecahan Masalah .....	62
	3.2 Diagram Langkah Pemecahan Masalah .....	66
<b>BAB IV</b>	<b>PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>	
	4.1 Pengumpulan Data .....	67
	4.1.1 Data Umum Universitas Darma Persada.....	67
	4.1.1.1 Sejarah Universitas Darma Persada .....	67
	4.1.1.2 Visi, Misi, Tujuan .....	68
	4.1.1.2.1 Visi .....	68
	4.1.1.2.2 Misi.....	68
	4.1.1.2.4 Tujuan .....	69
	4.1.1.3 Sasanan .....	69
	4.1.1.4 Struktur Organisasi .....	70
	4.1.2 Data Khusus .....	77
	4.1.2.1 Penyebaran Kuesioner .....	77
	4.1.2.1 Data Kuesioner .....	78
	4.1.2.2.1 Data Khusus Karakteristik Teknis .....	78
	4.1.2.2.2 Data Khusus Karakteristik Keinginan	
	Pelanggan .....	78

4.1.2.3	Data Hasil Kuesioner .....	79
4.2	Pengolahan Daya .....	84
4.2.1	Uji Validitas .....	84
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	88
4.2.3	Matriks Hubungan (Relationship) Kebutuhan Pelanggan (Nedd Customer) dengan Karakteristik Teknis (Technical Response) .....	92
4.2.4	Tingkat Kepentingan Pelanggan .....	94
4.2.5	Nilai Posisi Universitas .....	95
4.2.6	Korelasi Teknis (Technical Corelation) .....	101
4.2.7	Nilai Target .....	102
4.2.8	House Of Quality.....	105
<b>BAB V</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1	Analisis .....	107
5.1.1	Tingkat Kepentingan Pelanggan .....	107
5.1.2	Berdasarkan Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	107
5.1.3	Nilai Posisi Universitas .....	108
5.1.4	Korelasi Teknis .....	109

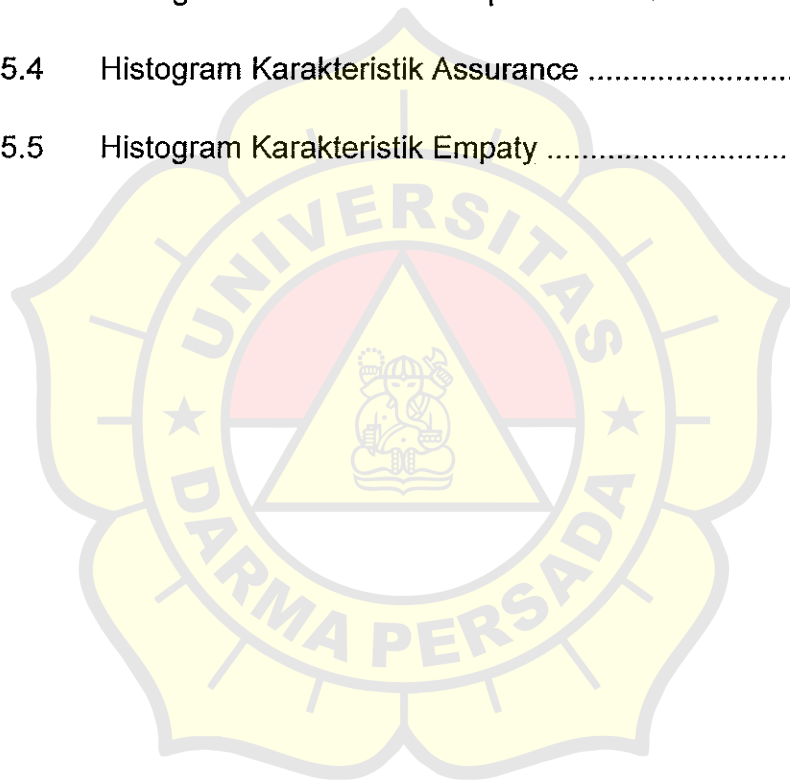
5.1.5 Perencanaan Design Peningkatan Pelayanan .....	113
5.2 Pembahasan .....	114
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	118
5.2 Saran .....	120



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Penjabaran QFD Untuk Aplikasi Produk ..... 37
Gambar 2.2	Penjabaran QFD Untuk Aplikasi Service ..... 37
Gambar 2.3	House Of Quality ..... 39
Gambar 2.4	Letak Customer Need ..... 43
Gambar 2.5	Letak Planning Matriks ..... 43
Gambar 2.6	Letak Technical ..... 43
Gambar 2.7	Letak Relationship ..... 43
Gambar 2.8	Letak Technical Corelation..... 44
Gambar 2.9	Letak Technical Matrix ..... 44
Gambar 3.1	Kerangka Pemecahan Masalah ..... 66
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Universitas Darma Persada ..... 70
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Fakultas Teknik ..... 74
Gambar 4.3	Histogram Karakteristik Teknik mengenai Univ. Darma Persada ..... 81
Gambar 4.4	Histogram Karakteristik Keinginan Pelanggan mengenai Univ. Darma Persada ..... 82

Gambar 4.5	Korelasi Matriks Korelasi Teknis .....	102
Gambar 4.6	House Of Quality .....	106
Gambar 5.1	Histogram Karakteristik Tangibles .....	110
Gambar 5.2	Histogram Karakteristik Reliability .....	110
Gambar 5.3	Histogram Karakteristik Responsiveness .....	111
Gambar 5.4	Histogram Karakteristik Assurance .....	111
Gambar 5.5	Histogram Karakteristik Empaty .....	112



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Tabulasi Data Kuesioner Karakteristik Teknik Universitas Darma Persada .....	80
Tabel 4.2 Perhitungan Skor faktor dan Skor Butir Karakteristik Teknik Universitas Darma Persada .....	85
Tabel 4.3 Uji Validitas Karakteristik Teknik Universitas Darma Persada .....	87
Tabel 4.4 Uji Reabilitas Karakteristik Teknik Universitas Darma Persada .....	88
Tabel 4.5 Perhitungan Uji Reabilitas Kuadrat .....	89
Tabel 4.6 Matrik Hubungan Karakteristik Teknis dengan Karakteristik Pelanggan .....	93
Tabel 4.7 Hasil Tingkat Kepentingan Pelanggan .....	94
Tabel 4.8 Hasil Keinginan Pelangan Universitas Darma Persada .....	97
Tabel 4.9 Hasil Nilai Bobot Posisi Universitas Terhadap Kebutuhan Pelanggan .....	100





## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Kuesioner Penelitian .....	L-1
LAMPIRAN 2	Perhitungan skor Faktor dan skor Butir Karakteristik Teknisk Univ. Darma Persada.....	L-2
LAMPIRAN 3	Perhitungan Skor Faktor dan Skor Butir Karakteristik Keinginan Pelanggan Univ. Darma Persada .....	L-3
LAMPIRAN 4	Perhitungan Uji Validitas Karakteristik Teknik.....	L-4
LAMPIRAN 5	Perhitungan Uji Validitas Karakteristik Keinginan Pelanggan .....	L-5
LAMPIRAN 6	Perhitungan Uji Reliabilitas Karakteristik Teknik.....	L-6
LAMPIRAN 7	Perhitungan Uji Reliabilitas Karakteristik Keinginan Pelanggan.....	L-7
LAMPIRAN 8	Posisi Universita .....	L-8
LAMPIRAN 9	Nilai $r$ Product Moment.....	L-9

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Saat ini, persaingan Perguruan Tinggi Swasta untuk mendapatkan mahasiswa semakin ketat. Untuk itu para Perguruan Tinggi Swasta perlu melakukan usaha pemasaran yang tepat. Word of Mouth Marketing banyak dipilih perguruan tinggi karena biayanya relatif murah dan memberikan efek yang signifikan terhadap perilaku konsumen untuk mereferensikan produk. Syarat agar konsumen perguruan tinggi yaitu mahasiswa, mereferensikan kampusnya adalah apabila mereka merasa puas terhadap layanan pendidikan yang diterima. Oleh karena itu, program studi S1 Teknik Industri harus dapat memuaskan konsumennya, yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Tetapi masih ada kendala ketidakpuasan mahasiswa berupa adanya keluhan mengenai pelayanan yang diberikan oleh program studi S1 Teknik Industri. Beberapa keluhan yang sering terjadi adalah sarana prasarana ruangan kelas seperti fasilitas ruangan, ruangan laboratorium, komputer dan akses internet yang lambat sehingga menghambat penyelesaian tugas-tugas kuliah, terbatasnya waktu peminjaman sarana prasarana. Juga kurangnya kedisiplinan proses belajar mengajar pada waktu

jam kuliah yang tidak sesuai dengan kurikulum universitas yang diberikan dan pelayanan administrasi yang kurang maksimal dan lain-lainya.

Adapun indikasi ketidakpuasan lain yang ditunjukkan dengan hasil yang dihimpun dari suatu masukan mahasiswa, tercatat hampir 10 % mahasiswa mengundurkan diri. Salah satu upaya untuk meningkatkan jumlah mahasiswa dan mengurangi jumlah mahasiswa yang mengundurkan diri adalah dengan mengupayakan peningkatan kualitas layanan pendidikan di program studi S1 Teknik Industri. Upaya peningkatan kualitas layanan pendidikan haruslah sesuai dengan apa yang menjadi prioritas pelanggan utama yaitu mahasiswa. Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan bertujuan untuk (1) Mendapatkan informasi tentang harapan dan kepuasan mahasiswa (ekspektasi dan persepsi) atas kualitas layanan pendidikan di program studi S1 Teknik Industri. (2) Mendapatkan informasi tentang besarnya yang terjadi antara harapan dan kepuasan mahasiswa tentang layanan yang diberikan program studi S1 Teknik Industri (3) Merancang strategi peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di program studi S1 Teknik Industri. Untuk itu pertama kali digali informasi penilaian mahasiswa terhadap tingkat layanan pendidikan program studi S1 Teknik Industri kemudian diolah dengan menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) digunakan sebagai untuk merencanakan upaya peningkatan kualitas layanan pendidikan di program studi S1 Teknik Industri.

Untuk merencanakan upaya peningkatan kualitas layanan pendidikan di program studi S1 Teknik Industri kepada mahasiswa digunakan metode Quality Function Deployment(QFD). *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan metode terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas suatu produk / jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Metode ini dipilih karena terbukti mampu (1) Menyediakan format standard dan sederhana untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan menjadi persyaratan teknis, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. (2) Menolong tim perancang untuk memfokuskan proses perancangan yang dilakukan pada fakta-fakta yang ada serta dapat dimodifikasi di masa yang akan datang.

## 1.2 PERUMUSAN MASALAH

Ada beberapa pertanyaan yang perlu diajukan setelah melihat pokok permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang masalah, yaitu :

1. Variabel apa saja yang pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan pelayanan di Universitas Darma Persada Jurusan Teknik Industri ?
2. Bagaimana menerapkan Quality Function Deployment di Universitas Darma Persada Jurusan Teknik Industri ?

3. Faktor apa saja yang dominan untuk peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa di Universitas Darma Persada Jurusan Teknik Industri ?

### **1.3 PEMBATASAN MASALAH**

Agar permasalahan yang dibahas tidak terlalu meluas, maka penulis perlu melakukan pembatasan masalah. Adapun pembatasan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan empat universitas jurusan teknik industri di DKI Jakarta.
2. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Koesioner.
3. Responden atau kuesioner dalam penelitian ini adalah universitas yang telah mempunyai jurusan Teknik Industri.
4. Penelitian dilakukan hanya pada jurusan Teknik Industri saja.
5. Kondisi Universitas dalam keadaan stabil.
6. Kuesioner hanya dibagikan ke mahasiswa aktif, alumni, mahasiswa yang tidak aktif.

### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Menentukan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan pelayanan di Universitas Darma Persada Jurusan Teknik Industri.
2. Mengetahui penerapan terhadap Quality Function Deployment di Universitas Darma Persada Jurusan Teknik Industri.
3. Menentukan faktor yang dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa di Universitas Darma Persada Jurusan Teknik Industri.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan oleh penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menciptakan kepuasan pelayanan secara optimal dengan melihat kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh universitas sehingga dapat diperbaiki mutu pelayanan menjadi lebih baik.
2. Mengetahui pelaksanaan pelayanan di universitas.
3. Dapat dijadikan pedoman perumusan peningkatan kualitas pelayanan terhadap universitas.

## 1.5 METODOLOGI PENELITIAN

Dalam melaksanakan penelitian ini penulis melakukannya dengan :

### 1. Studi Lapangan

Di dalam melakukan penelitian masing-masing universitas, maka penulis melakukan pengamatan langsung di lapangan serta wawancara langsung dengan mahasiswa Teknik Industri.

### 2. Studi Pustaka

Dilakukan dengan membaca literatur yang berisi informasi mengenai teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang dibahas penulis.

## 1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Uraian yang jelas mengenai penulisan Tugas Akhir ini, digambarkan pada sistematika penulisan berikut ini :

### BAB I : PENDAHULUAN

Meliputi latar belakang penelitian, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

### BAB II : LANDASAN TEORI

Meliputi tentang teori-teori yang mendukung yang akan digunakan dalam mengolah dan menganalisa data.

### BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Meliputi uraian tentang tata cara penyelesaian masalah secara sistematis dengan menggunakan *flowchart*.

#### BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Meliputi dalam bab ini dilakukan pengumpulan data yang terdiri dari data umum dan data khusus yang akan digunakan dalam pengolahan data.

#### BAB V : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Meliputi dalam bab ini diuraikan analisis atau pembahasan dari hasil pengolahan data pada bab sebelumnya.

#### BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Meliputi kesimpulan akhir mengenai data-data yang diambil dan juga perhitungan yang dilakukan agar dapat memberikan saran-saran bagi pihak yang terkait.