

## BAB V

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 ANALISIS

##### 5.1.1 Tingkat Kepentingan Pelanggan

Tingkat kepentingan pelanggan ini menunjukkan prioritas utama yang sangat diinginkan oleh pelanggan dimana hasil yang akan didapatkan diperoleh berdasarkan matrik hubungan karakteristik teknik dan keinginan pelanggan. Hasil yang didapat menunjukkan bahwa materi sesuai dengan kurikulum, dosen mengajar tepat waktu, dosen menjelaskan materi secara tepat, ruangan praktikum dan fasilitas yang harus lebih baik menjadi prioritas utama pelanggan.

##### 5.1.2 Berdasarkan Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Di dalam pengujian validitas yang dilakukan untuk karakteristik teknik Universitas Darma Persada menunjukkan nilai korelasi *Product Moment Pearson* didapatkan 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. Sedangkan di dalam pengujian validitas yang dilakukan untuk Karakteristik Keinginan Pelanggan Universitas Darma Persada menunjukkan nilai korelasi *Product Moment*

*Pearson* didapatkan hasil sebesar 0,499. Kemudian dilanjutkan dengan menentukan korelasi bagian total ( $r_{hitung}$ ) yang menghasilkan nilai 0,476. 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.

Sedangkan di dalam uji reliabilitas untuk Karakteristik Teknik Universitas Darma Persada menghasilkan nilai Alpha Cronbach sebesar 0,629. Sedangkan pengujian reliabilitas untuk Karakteristik Keinginan Pelanggan Universitas Darma Persada menghasilkan nilai Alpha Cronbach sebesar 0,846. Untuk itu menunjukkan nilai Alpha Cronbach yang hasilnya berada di atas 0,5 yang berarti semua karakteristik telah reliabel dan dapat digunakan untuk pengolahan data selanjutnya.

### 5.1.3 Nilai Posisi Universitas

Nilai ini dibuat untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari pelayanan yang diberikan oleh universitas. Adapun hasil yang didapat menunjukkan bahwa kelebihan dan kekurangan Universitas Darma Persada dilihat dari sisi proses belajar mengajar berada pada kategori cukup untuk elemen materi sesuai dengan kurikulum, dosen mengajar tepat waktu, materi yang diberikan mudah dipahami, staf mendukung (Asisten), teori untuk menunjang pengetahuan dan keterampilan, praktek lapangan untuk menunjang pengetahuan dan keterampilan, adanya jaminan keamanan dan

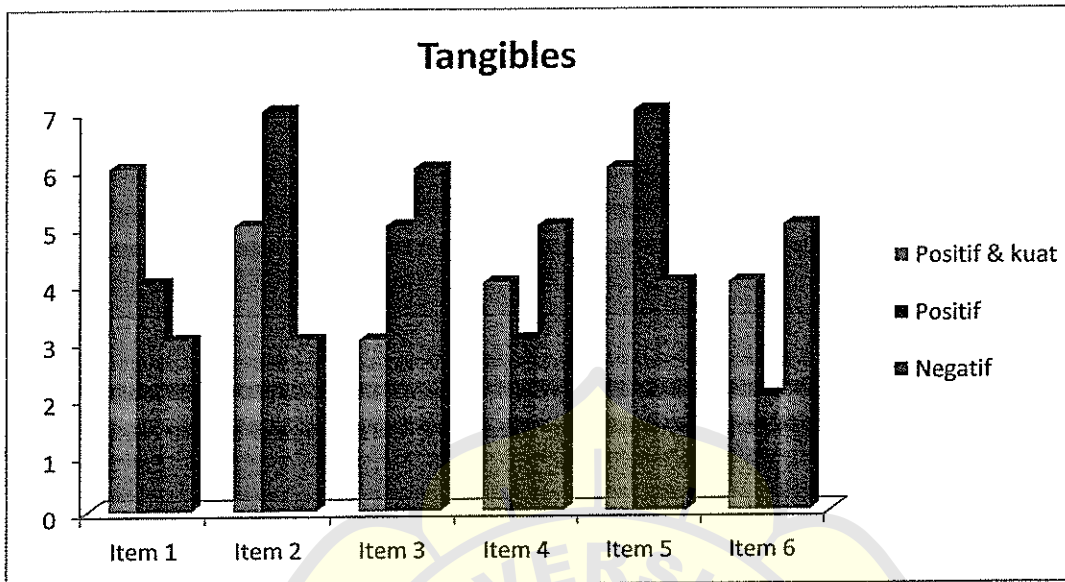
kenyamanan mahasiswa, dan kesediaan dosen untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh mahasiswa.

Untuk fasilitas mahasiswa dalam hal ini fasilitas perkuliahan (ruang kuliah) cukup baik, fasilitas ruangan laboratorium, bahan praktikum dengan baik, konsultasi mahasiswa/i dengan baik, sumber pustaka di perpustakaan dengan memadai, pelayanan perpustakaan dengan baik, fasilitas gedung teknik industri nyaman, beasiswa (informasi dan pelayanan) terjamin, adanya pengumuman hasil test latihan soal-soal materi, pelayanan pembayaran SPP dengan baik, kegiatan ekstra-kurikuler penunjang akademik, organisasi kemahasiswaan didukung oleh universitas.

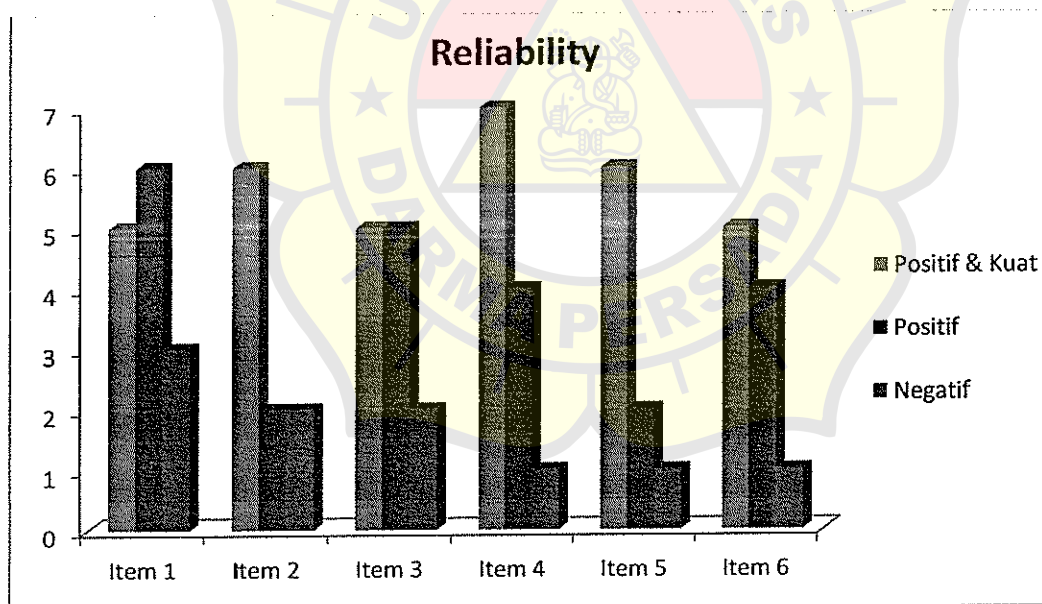
Dari segi pelayanan administrasi dalam hal ini yang cukup adalah penyebaran informasi harus dengan baik, pelayanan akademik di fakultas teknik industri lebih baik.

#### **5.1.4 Korelasi Teknis**

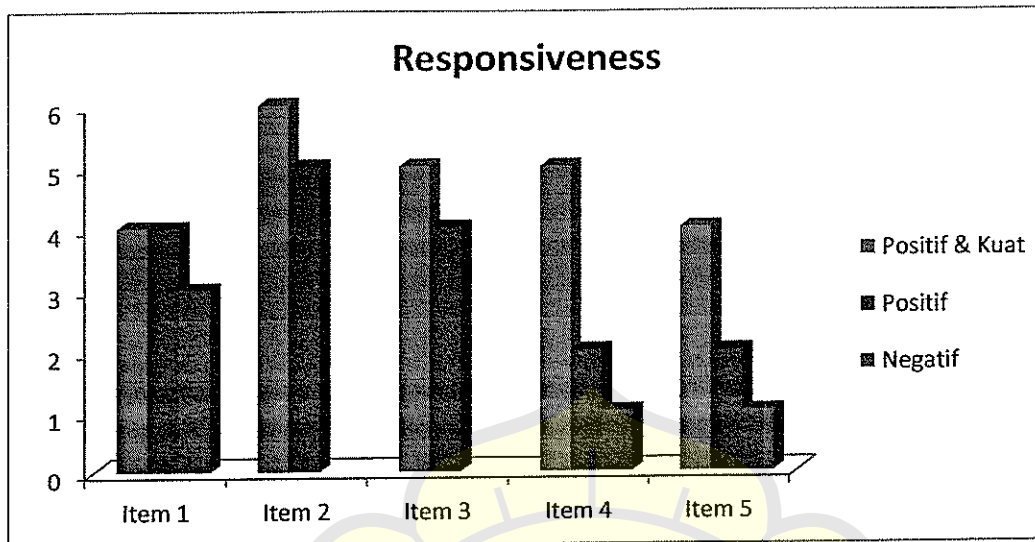
Menunjukkan interaksi antara karakteristik teknis dengan membandingkan satu sama lain dengan bentuk berupa matrik. Adapun untuk lebih menjelaskan hasil matrik korelasi teknis dapat dilihat pada Gambar 5.1 sampai dengan 5.5 sebagai berikut ini :



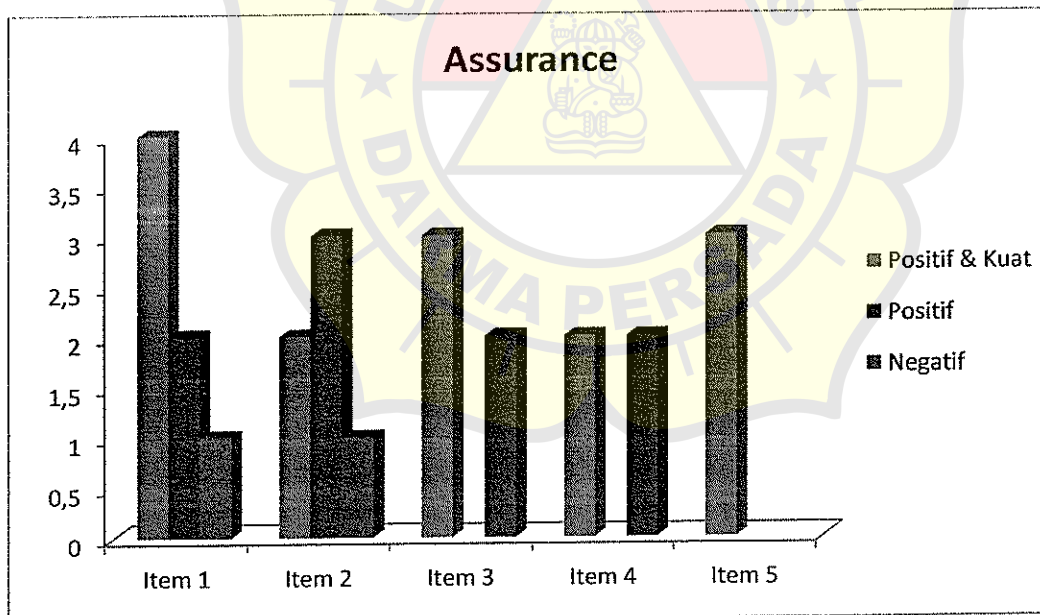
**Gambar 5.1 Histogram Karakteristik Tangibles**



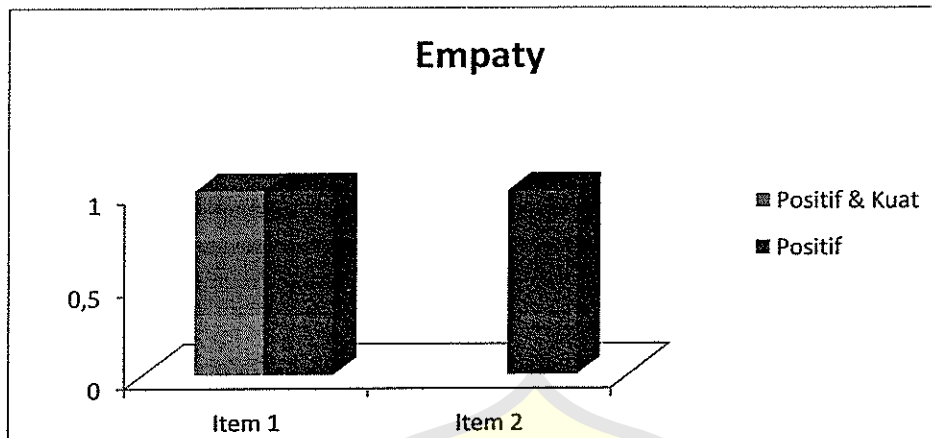
**Gambar 5.2 Histogram Karakteristik Reliability**



Gambar 5.3 Histogram Karakteristik Responsiveness



Gambar 5.4 Histogram Karakteristik Assurance



**Gambar 5.5 Histogram Karakteristik Empaty**

Berdasarkan hasil untuk matrik korelasi teknis menunjukkan bahwa antara karakteristik teknis yang terdapat dalam aspek kualitas pelayanan **TANGIBLES** sebagian besar memiliki korelasi positif dan kuat serta korelasi positif. Salah satu contohnya adalah fasilitas ruang mahasiswa yang nyaman dan tertata bagus, fasilitas keamanan yang baik, dan kelengkapan sarana belajar mengajar (white board, spidol)..

Untuk aspek kualitas pelayanan **RELIABILITY** hampir sebagian besar memiliki korelasi positif dan kuat adalah mahasiswa menguasai materi sesuai dengan kurikulum, dan hampir semuanya memiliki korelasi positif. **RESPONSIVENESS** memiliki korelasi positif dan kuat contohnya kesanggupan untuk memberikan pelayanan baik dan hampir semua korelasi positif sebagian besar.

Sedangkan **ASSURANCE** memiliki korelasi positif dan kuat untuk kemampuann dan kesopan bagi staf maupun dosen dan pada posisi positif berpengaruh pada penyampaian materi pelajaran dengan baik, mendapatkan biaya bagi mahasiswa yang berpretasi. Hal ini mendukung pada kelanjutan aspek **EMPATY** mendapatkan nilai korelasi positif & kuat dan positif dikarenakan berpengaruh pada item 3 yaitu selalu tanggap dengan apa yang diinginkan oleh para pelanggan atau mahasiswa.

#### 5.1.5 Perencanaan Design Peningkatan Pelayanan

Setelah *House Of Quality* terbentuk maka kelanjutnya ke tahap perencanaan Desain (*Desaign Planning*) dimana perencanaan desain Pelayanan dapat dimulai dengan melihat dari nilai target terbesar yang dihasilkan oleh *House Of Quality*.

Berdasarkan nilai target terbesar maka terdapat 12 karakteristik teknis yang hendaknya menjadi prioritas atau fokus utama dalam merencanakan suatu pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Adapun urutan tersebut dapat dilihat pada tabel 5.1 sebagai berikut :

**Tabel 5.1 Kedua belas Karakteristik teknis sebagai fokus utama dalam merencanakan pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan**

No	Aspek Kualitas Pelayanan	Karakteristik Teknis	Nilai Target
1	Assurance	Penguasaan Dosen akan materi pelajaran yang baik	284
2	Responsiveness	Ketepatan Dosen dalam menyampaikan materi sesuai dengan jadwal yang ditentukan	251
3	Responsiveness	Dosen mampu membantu belajar mahasiswa	250
4	Tangibles	Kelengkapan sarana belajar mengajar (white board, OHP, spidol)	246
5	Reliability	Pengajaran mempunyai pengalaman dan pengetahuan yang lebih	237
6	Responsiveness	Kemampuan Dosen dalam menyampaikan materi dengan baik	225
7	Reliability	Mahasiswa menguasai materi sesuai dengan kurikulum	223
8	Assurance	Penyampaian materi pelajaran dengan mantap	221
9	Tangibles	Fasilitas Ruang Laboratorium dan akses Internet memadai	218
10	Reliability	Kedisiplinan waktu penyampaian materi yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	218
11	Empaty	Pelayanan yang diberikan secara rata tanpa memandang status sosial dan lain-lainnya	193
12	Reliability	Ketetapan waktu Dosen dalam mengajar	190

## 5.2 PEMBAHASAN

Adapun pembahasan akan difokuskan kepada penjelasan masing-masing aspek yang menjadi fokus utama dalam pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan berikut ini :



### 1. Aspek Assurance

Pelanggan mengingatkan bahwa penguasaan dosen akan materi pelajaran yang baik dan penyampaian materi pelajaran dengan baik. akan lebih baik dengan meneruskan S3 untuk menambah pengetahuan dosen agar Universitas Darma Persada kedepanya lebih baik dengan kualitas dosen rata-rata S3. Dikarenakan Universitas-universitas lain dosen yang mengajar adalah lulusan S3. Untuk itu dosen-dosen Universitas Darma Persada Fakultas Teknik Industri disarankan agar meneruskan gelar S3 untuk meningkatkan kualitas pengajaran dan pelayanan universitas dalam proses ngajar mengajar.

### 2. Aspek Responsiveness

Pada aspek Responsiveness yang perlu mendapat perhatian adalah dosen mampu membantu belajar mahasiswa, kemampuan dosen dalam menyampaikan materi dengan baik, dan ketepatan dosen dalam menyampaikan materi sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Pelanggan atau mahasiswa menginginkan bahwa ketetapan dosen dalam menyampaikan materi dan membantu mahasiswa dalam proses belajar sampai mahasiswa itu mengerti dengan materi yang diberikan kepada dosen tersebut.

Walaupun saat ini dosen kurang maksimal dalam membantu belajar mahasiswa dan penyampaian materi dengan baik, dan ketepatan dosen

dalam menyampaikan materi sesuai dengan jadwal yang ditentukan agar bisa dilaksanakan dengan sebaik-baik mungkin untuk memberikan pelajaran dan materi agar lulusan mahasiswa teknik industri mendapatkan kualitas yang baik di masyarakat kedepannya.

### 3. Aspek tangibles

Mengenai aspek tangible yang menjadi keinginan pelanggan adalah fasilitas ruangan laboratorium dan akses internet dengan memadai untuk pelanggan. Hal ini pelanggan atau mahasiswa menginginkan ruangan laboratorium dapat diperbaiki dengan sebaik-baiknya dengan menunjang fasilitas dan kualitas laboratorium Teknik Industri seperti alat-alat, modul, material, bahan-bahan pokok, mesin dan lain-lainya untuk bersaing dengan Universitas Teknik Industri lainnya. Sedangkan layanan internet masih sangat kurang dikarenakan area kampus internet masih di password untuk layanan pemakai yaitu mahasiswa dan lain-lain untuk itu akan lebih baik internet tidak di passwordkan untuk seluruh pengguna agar dapat mahasiswa bisa mengerjakan tugas di pengguna layanan internet tersebut.

Kelengkapan sarana prasarana belajar mengajar (white board, OHP. Dan spindol) pelanggan menginginkan untuk kelengkapan fasilitas di dalam ruangan akan lebih baiknya dilengkapi demi kenyamanan belajar pelanggan atau mahasiswa.

#### 4. Aspek Reliability

Pelanggan atau mahasiswa menginginkan pengajaran mempunyai pengalaman dan pengetahuan yang lebih baik, ketetapan waktu dosen dalam mengajar, kedisiplinan waktu penyampaian materi yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, dan mahasiswa menguasai materi sesuai dengan kurikulum semua ini diinginkan oleh mahasiswa untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengajaran untuk lebih baik untuk itu harus diperhatikan agar mahasiswa mendapatkan pengetahuan yang lebih baik kedepannya oleh karena itu dari 4 dimensi tersebut harus diterapkan di Universitas Darma Persada guna meningkatkan kualitas teknik industri.

#### 5. Aspek Empaty

Dalam aspek ini pelanggan menginginkan adanya pelayanan yang diberikan secara rata tanpa memandang status sosial dan lain-lainya. Dikarena aspek empaty ini berpengaruh untuk menunjang mahasiswa yang lebih baik kedepannya. Oleh karena itu aspek empaty harus diperhatikan untuk kelangsungan keperluan mahasiswa untuk mendapatkan prestasi yang lebih baik lagi.