PENERAPAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PENDIDIKAN KEPADA MAHASISWA FAKULTAS TEKNIK UNIWA

Anfa' Sidqil Wahidi
Jurusan Teknik Indutri, Fakultas Teknik, Universitas Wahidiyah (UNIWA)
Sidqil30@gmail.com

Agung Triharso
Fakultas Teknik, Universitas Wahidiyah (UNIWA)
agungtriharso@uniwa.ac.id

ABSTRAK

Abstrak : 2020. *Penerapan Metode Service Quality dan Quality Function Deployment Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Pendidikan Kepada Mahasiswa Fakultas Teknik Uniwa*. Skripsi Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Wahidiyah Kediri. Pembimbing: Astria Hindratmo, M.T.

Penelitian ini mengambil studi kasus di fakultas teknik UNIWA mengenai upaya peningkatan pelayanan pendidikan. Data yang diolah dalam penelitian diperoleh melaului proses observasi, wawancara, kuisioner. Selanjutnya data diuji kevalidannya dan tingkat reliabel. Subjek yang diteliti dalam penelitian ini adalah pihak penyedia jasa pendidikan yang meliputi dosen dan staff pengurus fakultas. Dan pelanggan pada penelitian ini adalah mahasiswa teknik UNIWA.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kesenjangan antara layanan yang diharapkan konsumen dan kepuasan konsumen terhadap layanan tersebut. Dan diketahui atribut layanan dan upaya peningkatan layanan yang diprioritaskan dalam perbaikan nya. Pencarian permasalahan yang dialami konsumen diketahui melalui metode SERVQUAL. Sedangkan dalam mendapatkan upaya peningkatan layanan yang diprioritaskan dan sesuai dengan harapan dan kepuasan konsumen menggunakan metode QFD.

Berdasarkan analisis data, dapat disimpulkan bahwa Atribut layanan secara keselurhan bernilai negatif dengan nilai sebesar -0.64. Hal ini menandakan layanan yang diberikanoleh pihak fakultas teknik UNIWA masih belum bisa memenuhi harapan mahasiswa. Adapun dimensi layanan yang paling belum bisa memenuhi harapan mahasiswa adalah dimensi daya tanggap Hal ini dibuktikan dengan skor SERVQUAL tertinggi yaitu -1,063. Skor SERVQUAL dimensi daya tanggap memiliki nilai yang paling tinggi diantara lima dimensi layanan lainnya Selanjutnya melalui pengolahan data menggunakan metode QFD dapat diperoleh nilai *normalized raw weight* (NRW) dari atribut *voice of customer*. Dari penelitian ini nilai NRW yang tertinggi adalah atribut x24 tentang kelayakan gedung perkuliahan yang mmiliki skor 0,0788. Hal ini berarti atribut x24 memiliki prioritas tertinggi guna dilakukannya perbaikan oleh pihak fakultas teknik UNIWA

Kata kunci : peningkatan pelayanan pendidikan*, service quality, quality function deployment.*

Absrack : *2020. Application Service Quality And Quality Function Deployment Method To Effort Improvement For Collage Students Faculty Of Engineering UNIWA. Thesis Program of Industrial Engineering study, Faculty of Engineering Wahidiyah University, Kediri. Instructor: Astria Hindratmo, M.T.*

The research took a case study in the UNIWA technical department on the efforts of the enhanced education service. The data treated in this study is obtained through the observation, questionnaires, and interview. Next, data tested with tire covalent and reliable. The subject of this research is the educational provider which includes professors and faculty members. And a customers at this research is a UNIWA engineering student.

The research aim to analiyze the disparity between services that consumers hope for and consumers satisfaction with the service. And known service attributes and high priority service improvement in this improvements. The search for problem of the consumers is flagged throught the SERVQUAL method. According to expectations and consumers satisfaction, however, its possible to obtain high priority and custom made service from the QFD method.

Based on data analysis, it can be concluded that the overall service attribute is negative with the value of -0,64 this indicated yhat service given by the UNIWA engineering faculty, it still cloud not meet the expectation

students. The dimension of the service that at least cannot meet taht expectations of students is dimension of responsiveness. This is evidenced by the highest SERVQUAL score of -1,063. The SERVQUAL score of the responsiveness dimension has the highest value among the other five service dimension. Futhermore, throught data processing using the QFD method, the normalized raw weight (NRW) value of the voice of customer attribute can be obtained. From this study, the highest NRW value is the x24 tribute about the feasibility of the lecturebuilding which has a score of 0,0788. This means that the x24 attribute has the highest priority for improvement by the UNIWA engineering faculty.

Keywords: improvement of education services, service quality, quality function deployment

PENDAHULUAN

Di era saat ini sering kita jumpai berbagai organisasi-organisasi yang mengorientasikan tujuanya pada laba seperti perusahaan, berbeda halnya dengan lembaga pendidikan yang sama-sama tergolong suatu organisasi juga namun, organisasi seperti lembaga pendidikan bersifat organisasi nirlaba.
Tujuan sebuah lembaga pendidikan tersebut mampu memberikan layanan jasa pendidikan kepada peserta didik. Sehingga suatu jasa lembaga pendidikan dikatakan berhasil ketika kebutuhan dan keinginan peserta didik terpenuhi dan keberhasilan lembaga pendidikan dalam memenuhi kebutuhan peserta didik juga akan meningkatkan keprcayaan konsumennya. Dalam menentukan mutu lembaga pendidikan, kepuasan pelanggan pendidiakan merupakan faktor utama . untuk meningkatkan layanan jasa dapat digunakan metode SERVQUAL dan QFD. Karena SERVQUAL berfungsi sebagai suatu alat pengukur kualitas layanan dimana nilainya diperoleh dengan mencari selisih antara nilai persepsi dengan nilai harapan (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1994). Pengukuran kualitas layanan dengan SERVQUAL sebaiknya diikuti dengan aplikasi *Quality Function Deployment* (QFD) guna memunculkan hal–hal apa saja yang perlu dilakukan untuk memperkecil kesenjangan persepsi dan harapan yang terjadi (Fitri dan Patdono, 2006). Hubungan antara kedua metode itu adalah dengan memanfaatkan kesenjangan persepsi dan harapan hasil pengukuran SERVQUAL, menjadi tingkatan kepentingan pada *House of Quality* (HOQ) atau rumah mutu yang menjadi bagian dari QFD tersebut. HOQ merupakan suatu matriks yang bertujuan untuk mengidentifikasi atau mengevaluasi kebutuhan kebutuhan konsumen dengan kebutuhan teknis produk atau jasa (Tjiptono, 1999).

Untuk merespon perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, didirikan suatu lembaga pendidikan yaitu Universitas Wahidiyah (UNIWA) yang dalam naungan yayasan Perjuangan Wahidiyah, yang beralamat di Jl.KH.Wachid Hasyim,Bandar lor,kec. Mojoroto, kota Kediri, prov. Jawa Timur. Salah satu langkah UNIWA yaitu dengan mendirikan program sarjana berupa fakultas teknik yang didirikan pada tahun 2014 yang terdiri dari berbagai program studi yaitu, teknik industri, teknik sipil, teknik informatika,dan teknik mesin, hal ini dilakukan UNIWA guna mencetak peserta didik yang mampu merespon perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, mengingat keadaan di era modern seperti ini, dimana selalu dibutuhkannya tenaga ahli di setiap aspek industri.

Melalui penelitian terhadap mahasiswa fakultas teknik UNIWA selaku konsumen dari lembaga pendidikan, dapat di ukur apakah layanan pendidikan yang diberikan sesuai dengan harapan mahasiswa fakultas teknik UNIWA atau tidak, jika semakin kecil kesenjangan harapan dan persepsi maka semakin baik pula tingkat layanan yang telah diberikan begitu juga sebaliknya. Sehingga penelitian yang berjudul **"**Penerapan Metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment* Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Pendidikan Kepada Mahasiswa Fakultas Teknik UNIWA"**,** ini perlu dilakukan agar mengetahui kesenjangan antara harapan dan kepuasan layanan pendidikan yang telah diberikan, sehingga dapat ditentukan prioritas *action plan* apa saja yang seharusnya dilakukan dalam memuaskan kebutuhan mahasiswa fakultas teknik UNIWA.

METODE

A. Rancangan Penelitian

Tahapan awal dari metodologi adalah pengumpulan data kualitatif yaitu data tentang atribut pelayanan. Dengan dasar konsep lima dimensi servqual, atribut pelayanan jasa dapat digali. Penggalian data kualitatif ini akan dilakukan dengan wawancara kepada beberapa mahasiswa sebagai pengguna jasa. Selain itu dilakukan pula studi pustaka mengetahui keinginan dan kebutuhan standar dari pengguna jasa pendidikan.Studi pustaka untuk mengetahui standar kebutuhan tersebut akan digali dari buku teks dan pedoman evaluasi diri BAN-PT. Data kualitatif yang didapatkan dari wawancara dan studi pustaka kemudian disebut sebagai atribut pelayanan.

B. Populasi dan Sampel

Sumber data terkait penelitian peningkatan pelayanan pendidikan ini berada dalam ruang lingkup fakultas teknik universitas Wahidiyah dimana dengan subjek penelitian yang digunakan adalah pihak penyedia jasa dalam hal ini adalah dosen dan perangkat fakultas teknik dan pengguna jasa dalam hal ini adalah mahasiswa fakultas teknik. Dari kedua subjek penelitian tersebut memiliki populasi yang cukup luas sehingga dilakukan pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* teknik ini digunakan peneliti karena menginginkan kebebasan dalam menentukan sampel dan menginginkan kemungkinan siapa saja yang dijadikan dijadikan sampel dalam penelitian ini. Teknik *simple random sampling* ini memiliki kelebihan dalam perihal rata-rata sampel yang diperoleh karena menjadi penduga tidak berbias dari mean populasinya. Sementara itu dalam menentukan jumlah sampel nya penelitian ini menggunakan rumus *slovin*.

C. Teknik Pengumpulan Data Dan Pengembangan Instrumen

Dalam suatu kegiatan penelitian terdapat berbagai teknik pengumpulan data yang digunakan.

1. Observasi

   Penelitian ini menggunakan panca indra dalam proses pengumpulan datanya, dari pengamatan tersebut diperoleh data berupa catatan sebuah objek penelitian berdasarkan fisiknya. Observasi adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian, sehingga didapatkan gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.
2. Wawancara

   Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneleti ingin melakukan studi pendahulan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit. Tentunya dalam proses penelitian ketidak jelasan data yang di peroleh menimbulkan kekurang puasan peneliti terhadap data yang diperoleh sehingga penggunaan teknik wawancara sebagai teknik pengambilan data perlu dilakukan guna memperjelas data yang sebelumnya diterima peneliti.
3. Kuisioner

   Kuisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya dalam melakukan penelitian kuisioner sering digunakan dengan cara menyebar angket yang berisi pertanyaan terkait objek penelitian dan tema penelitian untuk responden yang berkewenangan terhadap tema dan objek penelitian itu sendiri.
4. Dokumentasi

   Teknik ini berfungsi sebagai landasan dan penguat ketiga teknik-teknik sebelumnya karena teknik ini berasal dari literasi yang telah teruji. Terdapat tiga criteria yang digunakan sebagai landasan dalam penelitian, yaitu relevansi, kemutakhiran dan keaslian.

D. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai mana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan untuk umum atau generalisasi. Analisis ini hanya hanya berupa akumulasi data dasar dalam bentuk deskripsi saja hal ini berarti analisis ini tidak bertujuan mencari atau menerangkan saling hubungan, menguji hipotesis, membuat ramalan, atau melakukan penarikan kesimpulan.

Teknik analisis statistik deskriptif yang biasa digunakan antara lain:

1. Penyajian data dalam bentuk tabel atau distribusi frekuansi dan tabulasi silang. Dengan analisis ini akan diketahui kecenderungan hasil temuan penelitian, apakah masuk dalam kategori rendah, sedang atau tinggi.
2. Penyajian data dalam bentuk visual seperti histogram, poligon, ogive, diagram batang, diagram lingkaran, diagram pastel, diagram lambing.
3. Penghitungan ukuran tendensi sentral (mean, median, modus).
4. Penghitungan ukuran letak (kuartil, desil, presentil).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Atribut Layanan

Atribut pelayanan merupakan data yang bersifat kualitatif yang diperoleh dari proses identifikasi terhadap objek penelitian, hasil identifikasi tersebut diperoleh 24 atribut

pelayanan yang di beri kode x1 sampai x24 dan diuraikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Atribut layanan

No	kode atribut	Atribut Pelayanan
1	x1	Kemampuan petugas administrasi dalam memberikan informasi terkait biaya perkuliahan
2	x2	Kelancaran terkait proses administrasi
3	x3	Ketepatan petugas administrasi dalam pecatatan data administrasi mahasiswa
4	x4	Bagaimana pengaturan jadwal kuliah
5	x5	Pemberian informasi terkait penggantian jadwal kuliah yang jelas
6	x6	Tersedianya kontrak kuliah pada pembelajaran di awal semester
7	x7	Penampilan dosen pengajar dalam memberikan materi perkuliahan
8	x8	Kejelasan dosen dalam memberikan materi kuliah
9	x9	Ketepatan waktu dosen hadir dalam memberikan materi kuliah
10	x10	Pemberian nilai secara objektiv dari dosen pengajar
11	x11	Dosen memeberikan kesempatan bertanya pada saat perkuliahan
12	x12	Kelayakan ruang kuliah
13	x13	Kesigapan staff fakultas dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan mahasiswa
14	x14	Sikap staff fakultas dalam memberikan layanan terhadap mahasiswa
15	x15	Kesigapan staff fakultas dalam memberikan perkembangan informasi terkait kegiatan perkuliahan
16	x16	Kecakapan staff fakultas dalam menjalankan jobdesk nya
17	x17	Konsultasi pengisian KRS
18	x18	Fasilitas magang atau praktek bagi mahasiswa (PAM)
19	x19	Konsultasi kerja praktek
20	x20	Konsultasi dalam kegiatan non akademik
21	x21	Kepedulian staff fakultas dalam menampung aspirasi mahasiswa
22	x22	Pemberian beasiswa bagi mahasiswa berprestasi atau kurang mampu
23	x23	kelengkapan fasilitas pendukung dalam proses pembelajaran seperti LCD proyektor, pendingin ruangan, lampu,wifi dll
24	x24	Penampilan gedung perkuliahan

B. Metode SERVQUAL

Tahap pertama sebelum memasuki perhitungan dalam metode SERVQUAL, mengelompokan atribut layanan kedalam lima dimensi. Seperti tabel dibawah ini:

Tabel 2. Atribut layanan dalam lima dimensi SERVQUAL

No	kode Atribut	Atribut
		Dimensi keandalan
1	x1	Kemampuan petugas administrasi dalam memberikan informasi terkait biaya perkuliahan
2	x4	Bagaimana pengaturan jadwal kuliah
3	x5	Pemberian informasi terkait penggantian jadwal kuliah yang jelas
4	x8	Kejelasan dosen dalam memberikan materi kuliah
5	x14	Sikap staff fakultas dalam memberikan layanan terhadap mahasiswa
6	x16	Kecakapan staff fakultas dalam menjalankan jobdesk nya
		Dimensi Daya Tanggap
7	x2	Kelancaran terkait proses administrasi
8	x9	Ketepatan waktu dosen hadir dalam memberikan materi kuliah
9	x13	Kesigapan staff fakultas dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan mahasiswa
10	x15	Kesigapan staff fakultas dalam memberikan perkembangan informasi terkait kegiatan perkuliahan
		Dimensi jaminan
11	x3	Ketepatan petugas administrasi dalam pecatatan data administrasi mahasiswa
12	x6	Tersedianya kontrak kuliah pada pembelajaran di awal semester
13	x10	Pemberian nilai secara objektiv dari dosen pengajar
14	x18	Fasilitas magang atau praktek bagi mahasiswa (PAM)
		Dimensi Bukti Fisik
15	x7	Penampilan dosen pengajar dalam memberikan materi perkuliahan
16	x12	Kelayakan ruang kuliah
17	x23	kelengkapan fasilitas pendukung dalam proses pembelajaran seperti LCD proyektor, pendingin ruangan, lampu,wifi dll
18	x24	penampilan gedung perkuliahan
		Dimensi Empati
19	x11	Dosen memeberikan kesempatan bertanya pada saat perkuliahan
20	x17	Konsultasi pengisian KRS
21	x19	Konsultasi kerja praktek
22	x20	Konsultasi dalam kegiatan non akademik
23	x21	Kepedulian staff fakultas dalam menampung aspirasi mahasiswa
24	x22	Pemberian beasiswa bagi mahasiswa berprestasi atau kurang mampu

Dimensi	**Kode Atribut**	**Rata-rata**				**Gap atribut**	**Gap dimensi**
		tingkat kepuasan		***tingkat harapan***			
Keandalan	x1	3,937	3,806	4,594	4,491	-0,657	-0,685
	x4	3,911		4,544		-0,633	
	x5	3,506		4,557		-1,051	
	x8	3,886		4,569		-0,683	
	x14	3,860		4,379		-0,519	
	x16	3,734		4,303		-0,569	
Daya tanggap	x2	4,101	3,361	4,481	4,424	-0,380	-1,063
	x9	3,810		4,481		-0,671	
	x13	2,582		4,341		-1,759	
	x15	2,949		4,392		-1,443	
Jaminan	x3	4,342	4,146	4,493	4,215	-0,151	-0,69
	x6	4,304		4,329		-0,25	
	x10	4,037		4,265		-0,228	
	x18	3,899		3,772		127	
Bukti fisik	x7	4,076	3,414	4,189	4,297	-0,113	-0,883
	x12	3,911		4,177		-0,266	
	x23	3,734		4,506		-0,772	
	x24	1,936		4,316		-2,380	
Empati	x11	4,126	3,656	4,253	4,188	-0,127	-0,532
	x17	3,835		4,101		-0,266	
	x19	3,683		3,987		-0,304	
	x20	3,455		3,924		-0,469	
	x21	2,620		4,405		-1,785	
	x22	4,215		4,455		-0,240	
Rata-rata		**3,685**		**4,326**		**-0,640**	

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh dimensi masih memiliki nilai negatif, hal ini berarti layanan yang diberikan pihak fakultas UNIWA masih belum mampu memenuhi harapan mahasiswa fakultas teknik UNIWA, dengan total *gap* sebesar -0,640.

a) Perhitungan skor SERVQUAL

Dalam perhitungan skor SERVQUAL data yang telah diambil dari kuisioner dan telah dinyatakan valid akan dihitung nilai kesenjangannya, yakni antara harapan dan kepuasan mahasiswa teknik UNIWA terhadap layanan yang diberikan oleh pihak kampus, hasil perhitngan kesenjangan antara harapan dan kepuasan tersebut tertuang dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3. Perhitungan nilai gap

C. Metode QFD

Dalam pengaplikasian metode QFD terdapat tahapan-tahapan dalam menyusunya, yakni dengan beberapa matrix yang ada dalam *quality function deployment* berikut penjabarannya:

a) Matrix whats

Pertama penyusunan *matrix what's* atau *voice of customer*. Dalam penyusunan *voice of customer* berikut ini atribut layanan x18 tidak di pakai pada metode QFD dikarena kan memiliki nilai kesenjangan yang positif yaitu 127 hal ini berarti pihak fakultas teknik telah mampu memenuhi harapan mahasiswa terkait fasilitas magang atau praktek bagi mahasiswa (PAM) sehingga tidak perlu dimasukkan dalam *matrix what's*. Berikut adalah tabel *voice of customer* yang akan diolah dalam metode QFD.

b) Planning matrix

Setelah diketahui atribut pelayanan yang menjadi *voice of customer* untuk dilakukakn perbaikan layanan, maka selanjutya adalah penyusunan *planning matrix*. Dalam penyusunan *planning matrix* dibutuhkan data-data perhitungan yang ada dalam komponen matrix ini antara lain, *importance to customer (IC), customer satisfaction performance(CSP), goal (G) improvement ratio (IR), sales point (SP), raw weight (RW), normalized raw weight (NRW).*nilai dari setiap kolom pada tabel dibawah ini diperoleh dari:

Tabel 4 Planning matrix

Dimensi layanan	Kode atribut	(IC)	(CSP)	(G)	(IR)	(SP)	(RW)	(NRW)
Keandalan	x1	4.59	3.94	4	1.02	1.2	5.60	0.0330
	x4	4.54	3.91	5	1.28	1.5	8.71	0.0514
	x5	4.56	3.51	4	1.14	1.2	6.24	0.0368
	x8	4.57	3.89	5	1.29	1.5	8.82	0.0520
	x14	4.38	3.86	5	1.30	1.5	8.51	0.0501
	x16	4.30	3.73	4	1.07	1.2	5.53	0.0326
Daya tanggap	x2	4.48	4.10	4	0.98	1.5	6.56	0.0386
	x9	4.48	3.81	4	1.05	1.5	7.06	0.0416
	x13	4.34	2.58	4	1.55	1.5	10.09	0.0595
	x15	4.39	2.95	5	1.70	1.5	11.17	0.0658
Jaminan	x3	4.49	4.34	5	1.15	1.5	7.76	0.0458
	x6	4.33	4.30	5	1.16	1.5	7.54	0.0445
	x10	4.27	4.04	4	0.99	1.5	6.34	0.0374
Bukti fisik	x7	4.19	4.08	4	0.98	1.2	4.93	0.0291
	x12	4.18	3.91	5	1.28	1.2	6.41	0.0378
	x23	4.51	3.73	5	1.34	1.5	9.05	0.0534
	x24	4.32	1.94	5	2.58	1.2	13.37	0.0788
Empati	x11	4.25	4.13	3	0.73	1.2	3.71	0.0219
	x17	4.10	3.84	4	1.04	1.2	5.13	0.0303
	x19	3.99	3.68	4	1.09	1.5	6.49	0.0383
	x20	3.92	3.46	4	1.16	1.2	5.45	0.0321
	x21	4.41	2.62	4	1.53	1.5	10.09	0.0595
	x22	4.46	4.22	4	0.95	1.2	5.07	0.0299

c) Respon teknis dan relationship matrix

Respon teknis dari *voice of customer* dan nilai *relationship martix* dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel.5 respon teknis dan nilai relationship matrix

Atribut voice of customer	*Technical respon*		Nilai *relationship matrix*
x1	Tr1	mengupdate biaya admistrasi melalui website	9
	Tr2	menghubungkan dengan media sosial	9
x2	Tr3	petugas administrasi melayani dengan sigap	9
x3	Tr4	data administrasi dicatat secara tertulis manual maupun elektronik dan disimpan secara aman	9
	Tr5	ketelitian petugas administrasi dalam mencatat data administrasi	9
x4	Tr6	pengoptimalan jadwal kuliah lebih baik mulai jam 07.00 - 16.00	9
x5	Tr7	pemberian informasi pergantian jadwal maksimal H-1	9
x6	Tr8	kaprodi, mahasiswa, dan dosen saling menyetujui kontrak kuliah	9
x7	Tr9	memakai pakaian yang rapi dan tepat	9
x8	Tr10	dosen memiliki kemapuan untuk menghidupkan susasana pembelajaran dan menciptakan suasana kritis terhadap materi perkuliahan	9
x9	Tr11	memberikan penghargaan kepada dosen yang paling tepat waktu dalam setiap pembelajaran	9
x10	Tr12	pemberian nilai terhadap mahasiswa sesuai dengan kemampuan mahasiswa dalam mengikuti perkualiahan	9
x11	Tr13	memberikan kesempatan bertanya seusai materi perkuliahan	9
x12	Tr14	mengecek secara berkala	9
	Tr15	memperbaiki/mengganti fasilitas yang kurang memadai	9
x13	Tr16	memperhatikan kebutuhan dan keluhan mahsiswa	9
x14	Tr17	staff fakultas memysuaikan sikap terhadap mahasiswa ketika dalam lingkup kegiatan perkuliahan	9
x15	Tr18	mengaktifkan himpunan mahasiswa fakultas	3
	Tr19	pemberian informasi secara menyeluruh dan tepat	9
x16	Tr20	staff fakultas memiliki kompetensi dalam bidangnya dan berpengalaman	9
x17	Tr21	menyediakan konsultasi per program studi terkait pengisian KRS	9
x19	Tr22	menyediakan konsultasi per program studi terkait kerja praktek	9
x20	Tr23	menyediakan konsultasi per program studi terkait kegiatan non akademik	9
x21	Tr24	membuat kotak saran	3
	Tr25	mengetahui kebutuhan mahasiswa secara observtif	9
	Tr26	mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa terkait perkuliahan	9
x22	Tr27	membuat database terkait mahasiswa berprestasi dan miskin	9
x23	Tr14	mengecek secara berkala	9
	Tr15	memperbaiki/mengganti fasilitas yang kurang memadai	9
x24	Tr14	mengecek secara berkala	9
	Tr15	memperbaiki/mengganti fasilitas yang kurang memadai	9

d) Technical matrix

Technical matrix dibuat dan ditentukan nilainya berdasar kebutuhan konsumen yang selanjutnya dilakukan penentuan prioritas target untuk menentukan sasaran target utama pada peerbaikan layanan terhadap mahasiswa fakultas teknik UNIWA. Selain itu strategi prioritas ini juga di tunjukkan agar pihak penyedia jasa pendidikan memperoleh informasi yang dihasilkan sehingga mampu memberikan kepuasan terhadap konsumen dengan lebih baik.nilai dari setiap kolom pada tabel dibawah ini

Tabel 6. Technical matrix

WHATs	TR	*Contribution*	*normalized contribution*	*Priorities*
x1	Tr1	0.297	0.024	16
	Tr2	0.297	0.024	16
x2	Tr3	0.347	0.029	11
x3	Tr4	0.412	0.034	8
	Tr5	0.412	0.034	8
x4	Tr6	0.463	0.038	6
x5	Tr7	0.331	0.027	15
x6	Tr8	0.401	0.033	9
x7	Tr9	0.262	0.022	21
x8	Tr10	0.468	0.039	5
x9	Tr11	0.374	0.031	10
x10	Tr12	0.337	0.028	14
x11	Tr13	0.197	0.016	23
x12	Tr14	0.340	0.028	13
	Tr15	0.340	0.028	13
x13	Tr16	0.536	0.044	3
x14	Tr17	0.451	0.037	7
x15	Tr18	0.197	0.016	22
	Tr19	0.592	0.049	2
x16	Tr20	0.293	0.024	17
x17	Tr21	0.273	0.022	19
x19	Tr22	0.345	0.028	12
x20	Tr23	0.289	0.024	18
x21	Tr24	0.179	0.015	24
	Tr25	0.536	0.044	3
	Tr26	0.536	0.044	3
x22	Tr27	0.269	0.022	20
x23	Tr14	0.481	0.040	4
	Tr15	0.481	0.040	4
x24	Tr14	0.709	0.058	1
	Tr15	0.709	0.058	1

Berdasarkan tabel.6 dapat diketahui urutan prioritas, 27 respon teknis yang perlu dilakukan oleh pihak fakultas teknik UNIWA. Kolom *contribution* menunjukkan kontribusi dari masing-masing respon teknis. Sementara itu kolom *normalized contribution* menunjukkan nilai *contribution* dari respon teknis yang dipergunakan untuk memudahkan dalam membandingkan nilai kontribusi dari setiap respon teknis.

PENTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di fakultas teknik UNIWA mengnani peningkatan layanan pendidikan dapat disimpulkan bahwa:

1. Atribut layanan secara keselurhan bernilai *gap* negatif dengan nilai sebesar -0.64 hal ini menandakan layanan yang diberikan oleh pihak fakultas teknik UNIWA masih belum bisa memenuhi harapan mahasiswa. Pernyataan tersebut terlihat pada nilai kesenjangan keseluruhan atribut layanan yang masih bernilai negatif.
2. Adapun upaya perbaikan layanan terkait kebutuhan mahasiswa yang memiliki tiga nilai prioritas tertinggi adalah Tr14 tentang pengecekan secara berkala dan Tr15 tentang memperbaiki atau mengganti fasilitas yang kurang memadai, yang berada dalam atribut layanan x24 tentang penampilan gedung perkuliahan, keduanya memiliki nilai perbandingan kontribusi terhadap respon teknis yang tertinggi dan memiliki nilai yang sama pula yaitu sebesar 0,058. Selanjutnya prioritas TR19 tentang pemberian informasi secara menyeluruh dan tepat pada atribut layanan x15 prihal kesigapan staff fakultas dalam memberikan informasi terkait perkembangan kegiatan perkuliahan, selanjutnya adalah TR16 tentang mennggapi keluhan dan kebutuhan mahasiswa pada atribut x13 prihal kesigapan staff fakultas dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa.

B. Saran

Dari berbagai data yang diperoleh dalam penelitian ini, dan diolah menggunakan metode SERVQUAL dan QDF, maka dapat diperoleh atribut *voice of customer* dan respon teknis yang diremondasikan untuk diprioritaskan dalam pengananya, oleh karena itu penelitian ini bisa dipertimbangkan menjadi masukan bagi pihak fakultas teknik UNIWA guna melakuakan perbaikan pelayanan pendidikan yang diberikan oleh pihak fakultas teknik UNIWA terhadap mahasiwa teknik UNIWA.

DAFTAR PUSTAKA

Alma, B. (2003). *Pemasaran Strategi Jasa Pendidikan.* Bandung: Alfabeta.

Arikunto, S. (2003). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktis.* Jakarta: FIP IKIP.

crosby, P. B. (1979). *quality is free.* new york: Mc - Graw hill book.

Danim, S. (2012). *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok.* Jakarta: Rineka cipta.

Davis, G. (2006). *Quality Management.* New jersey: inc.

E.Darmawan. (2010). *Penerapan Fuzzy Servqual Dan Quality fuction deployment dalam upaya peningkatan pelayanan (studi kasus bengkel mobil PT.X).* surabaya: institut teknologi sepuluh nopember.

H.Panjahitan. (2012). *analisis respon konsumen melalui sistem informasi manajemen.* Surabaya: PT Rvka media.

Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran. edisi kesebelas.* Jakarta: Kelompok Gramedia.

Marimik. (2004). *teknik dan aplikasi pengambilan keputusan majemuk.* Jakarta: PT Gransindo.

Muh Anhar, S. U. (2016). Penerapan Metode Service Quality & Quality Function Deployment (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Kepada Mahasiswa. *Sistem Teknik Industri* , 76-82.

Mutohar, p. m. (2013). *Manajemen Mutu Sekolah (Strategi PeningkatanMutu dan Daya Saing Lembaga Pendidikan Islam).* Yogyakarta: Ar- Ruzz media.

Parasuraman, Z. d. (1998). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptio of service quality. *journal of relating vol 64* , 12-40.

Sugiyono. (2010). *Metode penelitian pendidikan.* Bandung: ALFABETA.

Syaodih, N. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, F. (1999, maret). Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi manajemen. *majalah usahawan* .

Wiajaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa : Desain Servqual, QFD, Dan Kano.* Jakarta: Indeks.

Wicaksono, A. W. (2013). *PENERAPAN METODE QFD(QualityFunction Deployment).* Yogyakarta: eprints.uny.ac.id.

Wihardias, A. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Jurusan Menejemen Bisnis Dengan Metode SERVQUALI dan QFD. *Teknologi industri* .