

# **Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Perguruan Tinggi Dengan Menggunakan Metode Gabungan Servqual, Kano Model dan QFD (Studi Kasus Program Studi Teknik Industri UNDIP)**

**Nama : Nurmala Filmika Radhiany  
NIM : L2H 005 704**

## **ABSTRAK**

Institusi pendidikan tinggi dapat dilihat sebagai institusi yang bergerak di sektor jasa. Sejalan dengan kecenderungan yang berlangsung di industri jasa, perhatian terhadap kualitas institusi pendidikan tinggi juga semakin meningkat. Di sisi yang lain, institusi pendidikan tinggi dihadapkan pada semakin ketatnya persaingan, sehingga lulusan pendidikan menengah atas pada saat ini memiliki sangat banyak pilihan pendidikan tinggi yang dapat dipertimbangkan untuk menjadi tempatnya menuntut ilmu. Salah satu ukuran kinerja penting pada institusi pendidikan tinggi adalah kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa/ calon mahasiswa terkait dengan program dan layanan yang diberikan

Penelitian ini menggunakan SERVQUAL, Model Kano, dan QFD. Pengukuran kualitas layanan dengan SERVQUAL seharusnya diikuti dengan pengaplikasian QFD untuk memperjelas tindak lanjut yang harus dilakukan untuk menutup gap yang terjadi. Namun QFD mengasumsikan bahwa kepuasan konsumen berhubungan linier dengan kinerja atribut. Kenyataannya hubungan antara kepuasan konsumen dengan kinerja produk jasa tidak linier. Oleh karena itu dibutuhkan model Kano untuk menentukan hubungan antara tingkat kepuasan dengan kinerja suatu atribut jasa.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 43 variabel yang diteliti terdapat 13 variabel yang direkomendasikan untuk diperbaiki. Pemilihan variabel-variabel tersebut berdasarkan nilai gap 1 dan gap 5 pada perhitungan SERVQUAL yang menunjukkan angka negatif di kedua gap, dan variabel tersebut termasuk pada kategori *Must-be* pada preferensi konsumen berdasarkan model kano. Variabel-variabel tersebut adalah jurusan/ program studi harus memiliki dan menerapkan jaringan lokal (LAN) dan jaringan internet (WAN); pelayanan ujian yang akurat dan memuaskan; pelayanan tugas akhir (pendaftaran, seminar, hingga sidang) akurat dan memuaskan; karyawan sopan dan ramah; jurusan/ program studi memiliki jaringan luas yang bermanfaat bagi mahasiswa dan alumni ; akses informasi yang mudah dan cepat.; jurusan/ program studi menjalin komunikasi dan kerja sama yang baik dengan alumni dan pihak luar; kegiatan mahasiswa memberikan *added value*; jurusan/ program studi menyediakan layanan konseling bagi mahasiswa; kurikulum pendidikan yang disusun harus lengkap berdasarkan standar pendidikan dan memenuhi kebutuhan mahasiswa; kurikulum membantu mahasiswa dalam mengembangkan maupun membangun kemampuan komunikasi (*communication skill*); kurikulum membantu mahasiswa dalam mengembangkan maupun membangun kemampuan menganalisis (*analytical skill*); kurikulum membantu mahasiswa dalam mengemangkan maupun membangun kemampuan bekerja kelompok (*teamwork skills*).

**Kata kunci : kualitas jasa, SERVQUAL, model kano, QFD**