

TUGAS AKHIR

PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK (AAK) FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERDEKA MALANG DENGAN METODE SERVQUAL DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu
dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)**



Disusun Oleh :

DANCE ADRIAN
13.440.002

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

2018

PERNYATAAN ORISINILITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini saya Dance Adrian menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul : PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK (AAK) FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERDEKA MALANG DENGAN METODE SERVQUAL DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD), adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya dalam tulisan tugas akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat serta pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah tulisan saya sendiri, dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin\, tiru, atau yang saya ambil dari orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis lainnya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tugas akhir yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah tulisan saya sendiri, berarti gelar dan jasa yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Malang, 8 Maret 2019

Yang membuat pernyataan



(DANCE ADRIAN)

NIM : 13440002



UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR (TA)

PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
AKADEMIK (AAK) FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS
MERDEKA MALANG DENGAN METODE SERVQUAL DAN
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu
dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)

Disusun Oleh:

DANCE ADRIAN
13.440.002

Dosen Pembimbing



(Ni Made Wiati, S.Si., MT)

Tanggal Ujian : Selasa, 4 September 2018
Periode Wisuda : Semestter genap 10 November 2018
Disetujui Oleh Dosen Penguji :

1. Ni Made Wiati, S.Si., MT
2. Fuad Kautsar, ST., MT
3. Primahasmu Dalulia, ST., MT

()
()
()

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri

 
Dr. Eng. H. Dani Yuniawan, ST., MMT.



UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

LEMBAR ASISTENSI
TUGAS AKHIR

Nama : Dance Adrian
NPK : 13.440.002
Fakultas / Jurusan : Teknik / Teknik Industri
Judul Tugas Akhir : Pengukuran Kualitas Layanan Administrasi Akademik (AAK) Fakultas Teknik Universitas Merdeka Malang Dengan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (QFD)

NO.	Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	16 Juli 2018	ACC BAB 1	
2.	6 Agustus 2018	ACC BAB II	
3.	13 Agustus 2018	ACC BAB III	
4.	20 Agustus 2018	ACC BAB IV	
5.	27 Agustus 2018	ACC BAB V	
6.	31 Agustus 2018	ACC BAB VI	

Dosen Pembimbing

(Ni Made Wiati, S.Si., MT)

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK (AAK)
FAKULTAS TEKNIK UNMER MALANG DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN
*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)***

ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen untuk menciptakan layanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Termasuk layanan administrasi akademik (AAK) Fakultas Teknik yang secara langsung berinteraksi dengan mahasiswa, sehingga harus terus mengedepankan kualitas layanan yang diberikan.

Tujuan dalam penelitian ini mengukur kualitas dan mengetahui kesenjangan layanan AAK Fakultas Teknik dan atribut – atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa (*Consumer Requirement*) terhadap desain kualitas pelayanan. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dengan metode *Servqual* terlihat adanya layanan yang belum memenuhi harapan mahasiswa, yaitu : Kondisi ruang tunggu di AAK memadai, Pegawai AAK memberikan solusi yang tepat, Pegawai AAK memasukkan data SIAKAD sudah tepat/benar, Pegawai AAK sigap ketika mahasiswa hendak mengurus sesuatu dan Proses pengurusan di AAK tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan. Dari hasil *Quality Function Deployment* didapatkan atribut – atribut yang menjadi prioritas pengembangan akademik yaitu : Evaluasi kinerja AAK, Menjalin komunikasi dengan mahasiswa, Pemberian ruang tunggu atau kursi yang memadai, Aktif sosialisasi kepada mahasiswa, AAK dan dosen lebih aktif berkomunikasi terkait SIAKAD dan Pengembangan pelatihan *softskill* layanan prima.

Kata kunci : Kualitas layanan, Metode *Servqual*, Metode *Quality Function Deployment*.

THE MEASUREMENT OF ACADEMIC ADMINISTRATION SERVICE QUALITY (AAK) OF UNMER ENGINEERING FACULTY WITH SERVQUAL METHOD AND QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

ABSTRACT

Quality of service is an effort to meet the needs and desires of consumers to create services that meet consumer expectations Including academic administration services (AAK) in Faculty of Engineering which directly interact with students, so they must continue to prioritize the quality of services provided.

The purpose of this study is to measure quality and find out the gap between AAK Faculty of Engineering services and attributes that are considered important by students (Consumer Requirement) on the design of service quality. Based on the analysis that has been done with the Servqual method, there is a service that does not meet student expectations, namely: The waiting room condition in AAK is adequate, AAK employees provide the right solution, AAK employees correctly input the data to Academic Information System or(SIAKAD), AAK employees are well prepared when students need help for administration and the management process at AAK is on time as promised. From the results of Quality Function Deployment, the attributes that are the priority of academic development are: AAK performance evaluation, communication with students, adequate waiting room or chairs, active socialization to students, AAK and more actively communicating lecturers related to SIAKAD and soft skill training development excellent service

Key Word : Quality of Service, Servqual Method, Quality Function Deployment Method.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yesus Kristus, yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir (TA) bidang rekayasa kualitas dengan judul **“Pengukuran Kualitas Layanan Administrasi Akademik (AAK) Fakultas Teknik Unmer Malang dengan Menggunakan Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD)”** dengan baik dan lancar.

Adapun penyusunan laporan Tugas Akhir ini dilaksanakan dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Teknik (ST) di Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Merdeka Malang. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya yang memberikan dukungan kepada penulis diantaranya yang terhormat:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kesehatan, kemudahan dan perlindungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar.
2. Kedua orang tua tercinta serta kedua saudara/i yang selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang dan perhatian yang tak dapat digantikan oleh apapun selama ini.
3. Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
4. Bapak Ir. Agus Zulkarnain Arif, MSA. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Merdeka Malang.
5. Bapak Ir. Achmad Fadillah, MT. selaku Wakil Dekan Fakultas Teknik Universitas Merdeka Malang.
6. Bapak Dr. Eng. H. Dani Yuniawan ST., MMT. selaku Ketua Jurusan terbaik Teknik Industri Universitas Merdeka Malang.
7. Bapak Aang Fajar P. P., SE.,MMI. Selaku koordinator Tugas Akhir dan Dosen Wali di Jurusan Teknik Industri Universitas Merdeka Malang.
8. Ni Made Wiati, S.Si., MT. selaku Dosen Pembimbing yang tak kenal lelah dan selalu sabar untuk membimbing, mengingatkan, serta memberikan semangat kepada saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

9. Ibu Primahasmi Dalulia, ST., MT. dan Bapak Fuad Kautsar, ST., MT. selaku Dosen Penguji seminar hasil dan penguji sidang komprehensif Tugas Akhir saya dengan berbagai pertanyaan-pertanyaan yang mewarnai proses penyelesaian Tugas Akhir ini
10. Pak Rofieq, Pak Samsudin, Bu Ika, Bu Vetty, Bu Hertri, Bu Digitha selaku dosen-dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Merdeka Malang yang selalu sabar dan telaten menghadapi saya selama menjadi mahasiswa.
11. Seluruh Staf Tata Usaha dan Administrasi Akademik Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri Universitas Merdeka Malang.
12. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Teknik Industri (HMTI) Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan pengalaman serta pelajaran dalam setiap kegiatan, tetap dijaga spirit, unity, solidarity.
13. Teman-teman angkatan 2013 (Arsyad, Wildan, Yogi, Candra, Ayong dan Numa) yang menjadi teman seperjuangan dari mahasiswa baru hingga lulus.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR ASISTENSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
ABTRAK (BAHASA INDONESIA)	viii
ABSTRACT (BAHASA INGGRIS)	ix
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	3
BAB II : LANDASAN TEORI	
2.1 Pelayanan.....	4
2.1.1 Definisi Pelayanan	4
2.2 Kualitas Jasa	4
2.2.1 Definisi Jasa	4
2.2.2 Definisi Kualitas Jasa.....	5
2.3 Metode <i>Service Quality</i> (Servqual).....	5
2.4 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	7

2.4.1	Defeinisi <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	7
2.4.2	Manfaat <i>Quality Function Deployment</i>	8
2.4.3	Matriks <i>House Of Quality</i> (QFD).....	8
2.4.4	Tahapan <i>Implementasi Quality Function Deployment</i> (QFD)	10
2.5	Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	11
2.5.1	Uji Validitas	11
2.5.2	Uji Reliabilitas.....	11

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Diagram Alirab Proses	13
3.2	Metode Penelitian	13
3.2.1	Penelitian Pendahuluan.....	13
3.2.2	Studi Lapangan.....	13
3.2.3	Identifikasi Masalah.....	13
3.2.4	Studi Literatur.....	13
3.2.5	Tujuan Penelitian.....	13
3.2.6	Pembuatan Kuesioner	14
3.2.7	Penyebaran Kuesioner	15
3.2.8	Pengumpulan Data.....	15
3.2.9	Populasi Dan Sampel	16
3.2.10	Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	17
3.2.11	Pengolahan Data	17
3.2.12	Kesimpulan Dan Saran.....	19

BAB IV : PENGUMPULAN DATA DAN VALIDASI DATA

4.1 Pengumpulan Data	20
4.2 Validasi Data	21
4.2.1 Uji Kecukupan Data.....	21
4.2.2 Uji Validitas	25
4.2.3 Uji Reliabilitas.....	26

BAB V : PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Pengolahan Data	27
5.2 Tahap Perhitungan Servqual.....	27
5.2.1 Hasil Gap Layanan Servqual.....	27
5.3 Tahap Perancangan <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	28
5.4 Matriks <i>House Of Quality</i> (HOQ)	28

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	45
6.2 Saran.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Value Relationship</i>	9
Tabel 2.2 <i>Technical Correlation</i>	9
Tabel 3.1 Angket Penelitian.....	14
Tabel 4.1 Hasil Kuesioner Kinerja	19
Tabel 4.2 Rekapitulasi Harapan	20
Tabel 4.3 Uji Validitas	24
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Kuesioner	25
Tabel 5.1 Perhitungan Servqual	27
Tabel 5.2 Atribut Harapan Mahasiswa Teknik Terhadap Layanan AAK	29
Tabel 5.3 <i>Planning Matrix</i>	29
Tabel 5.4 <i>Technical Response</i>	31
Tabel 5.5 Hubungan Antar Parameter Teknik	32
Tabel 5.6 Interaksi Keinginan Konsumen Dengan Parameter Teknik	33
Tabel 5.7 <i>Technical Correlation</i>	34
Tabel 5.8 Tabel <i>Matriks House Of Quality</i>	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual Servqual	7
Gambar 2.2 <i>House Of Quality</i>	8
Gambar 3.1 Diagram Aliran Proses Penelitian.....	12

