

**MERANCANG DAN MENGEMBANGKAN MODEL KEPUASAN MAHASISWA  
PRODI MANAJEMEN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT (QFD) BERDASARKAN VOICE OF CUSTOMER***

**Hendro Setyono<sup>1</sup>, Dyah Fitriani<sup>2</sup>, dan Fitroh Adhilla<sup>3</sup>**  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan

---

**ABSTRACT**

The study program as part of the organization in the field of education needs to evaluate the quality of services provided to the customers, in this case to the students, non-educative employees, and educative employees. Evaluation of service quality can be done by finding gap or gap between actual service expected by student, non-educative employee, and educative employee, with perception of service quality received by students, non-educative employees, and educative employees. Based on this gap it can be seen whether or not fulfilled consumer expectations. Satisfaction occurs when consumer expectations are met, and conversely, dissatisfaction will occur when expectations are not met

Therefore the quality of service should start from the customer's needs and end on the customer's perception. This shows that the quality of good service is not only seen from the perception of service providers, but also seen from the customer perception. While the customer perception of the quality of service is a comprehensive assessment of the benefits of a service. Quality Function Deployment (QFD) as a method for designing and developing products and services. The concept is how organizations design and develop products or services in accordance with the voice of customer and combined with the voice of engineer which is a reflection of the technical ability of the organization in fulfilling the customer's desire. In other words QFD is a tool to change customer expectations into production requirements. The essence is to translate the voice of the customer so that the organization knows what the customer needs and wants.

The study of satisfaction with the QFD method is to measure perceptions of performance and expectations. If performance perceptions exceed expectations there will be satisfaction. Respondents in this study are 400 students of FEB UAD management program with sampelproportioned stratified sampling technique. The results showed satisfaction in mahasiswa using QFD method based on voice of customer.

**Keywords** : Student satisfaction, Quality Function Deployment, Voice of customer

**Correspondence to** : hendro.setyono@yahoo.com

**ABSTRAK**

Program studi sebagai bagian dari organisasi di bidang pendidikan perlu melakukan evaluasi atas kualitas jasa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, dalam hal ini kepada para mahasiswa, karyawan non edukatif, dan karyawan edukatif. Evaluasi kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara mencari kesenjangan atau gap antara pelayanan yang sesungguhnya diharapkan oleh mahasiswa, karyawan non edukatif, dan karyawan edukatif, dengan persepsi

kualitas pelayanan yang diterima oleh mahasiswa, karyawan non edukatif, dan karyawan edukatif. Berdasarkan kesenjangan ini maka dapat diketahui terpenuhi atau tidaknya harapan konsumen. Kepuasan terjadi ketika harapan-harapan konsumen terpenuhi, dan sebaliknya, ketidakpuasan akan terjadi ketika harapan-harapannya tidak terpenuhi

Oleh karena itu kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik bukan hanya dilihat dari persepsi penyedia jasa saja, melainkan dilihat juga dari persepsi pelanggan. Sedangkan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

*Quality Function Deployment* (QFD) sebagai metode untuk perancangan dan pengembangan produk dan jasa. Konsepnya adalah bagaimana organisasi merancang dan mengembangkan produk atau jasa sesuai dengan *voice of customer* dan dipadukan dengan *voice of engineer* yang merupakan cerminan dari kemampuan teknis organisasi dalam memenuhi keinginan pelanggan tersebut. Dengan kata lain QFD merupakan alat untuk mengubah harapan pelanggan kedalam persyaratan-persyaratan produksi. Esensinya adalah untuk menerjemahkan suara pelanggan agar organisasi mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan.

Penelitian kepuasan dengan metode QFD ini adalah untuk mengukur persepsi kinerja dan harapan. Jika persepsi kinerja melebihi harapan maka akan terjadi kepuasan. Responden dalam penelitian ini sebanyak 400 mahasiswa program studi manajemen FEB UAD dengan teknik pengambilan sampel *proportioned stratified sampling*. Hasil penelitian menunjukkan terjadi kepuasan pada mahasiswa dengan menggunakan metode QFD berdasarkan *voice of customer*.

**Kata kunci** : Kepuasan mahasiswa, *Quality Function Deployment*, *Voice of customer*  
**Korespondensi** : hendro.setyono@yahoo.com

## PENDAHULUAN / INTRODUCTION

Program studi memperoleh tantangan yang paling berat pada era teknologi informasi ini karena program studi dipercaya sebagai lembaga yang berkompeten untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang unggul. Keberhasilan program studi tidak hanya dilihat dari lulusan yang diukur secara akademik saja, melainkan melalui keseluruhan program yang menghasilkan kualitas tinggi yang didukung oleh akuntabilitas yang ada, bukti prestasi, penilaian sertifikasi kualitas, keberhasilan alumni dalam memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan bidang ilmunya, serta hasil evaluasi untuk memperoleh pengakuan dari masyarakat. Untuk itu program studi, haruslah memperoleh kepercayaan dari masyarakat, yang mencakup jaminan kualitas,

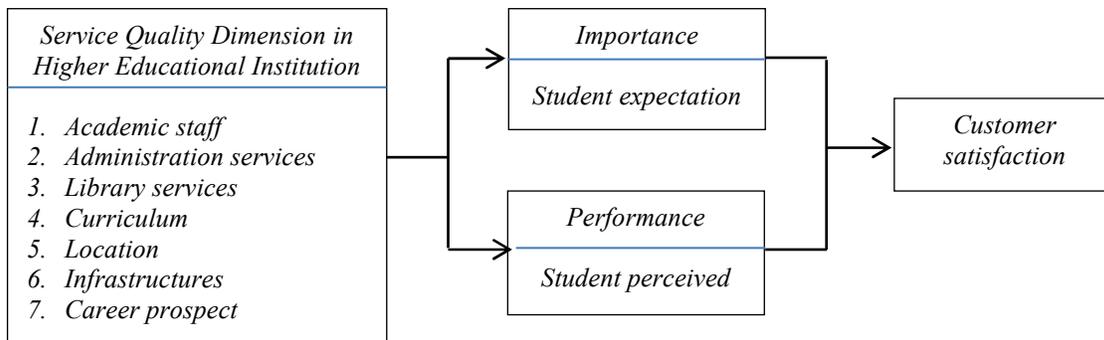
pengendalian kualitas, dan perbaikan kualitas. Hal ini dapat diberikan kepada program studi yang telah dievaluasi secara cermat melalui proses akreditasi secara nasional.

Selain itu program studi sebagai bagian dari organisasi di bidang pendidikan perlu melakukan evaluasi atas kualitas jasa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, dalam hal ini kepada para mahasiswa, karyawan non edukatif, dan karyawan edukatif. Evaluasi kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara mencari kesenjangan atau gap antara pelayanan yang sesungguhnya diharapkan oleh mahasiswa, karyawan non edukatif, dan karyawan edukatif, dengan persepsi kualitas pelayanan yang diterima oleh mahasiswa, karyawan non edukatif, dan karyawan edukatif. Berdasarkan kesenjangan ini maka dapat diketahui terpenuhi atau

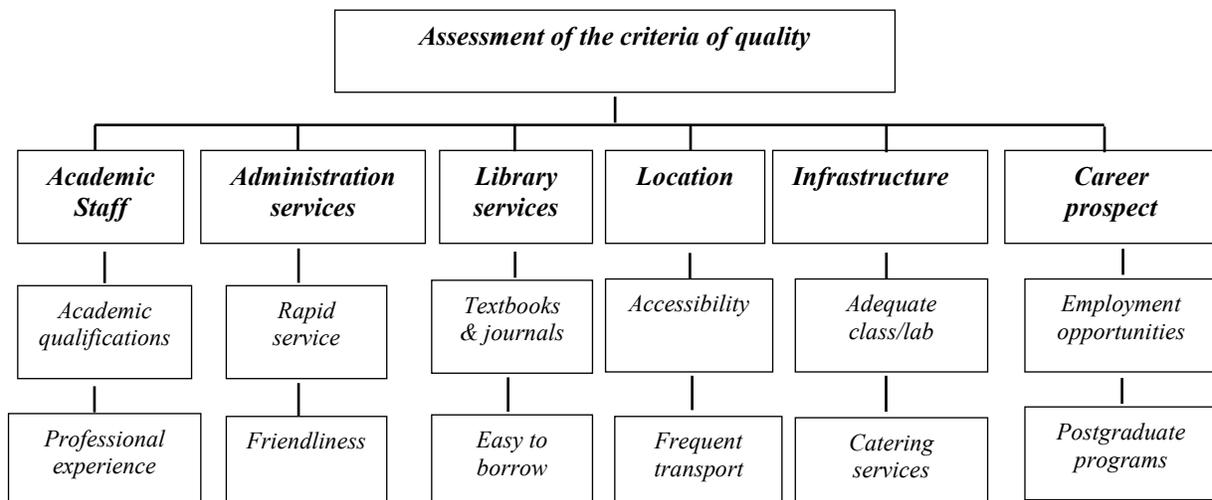
tidaknya harapan konsumen. Kepuasan terjadi ketika harapan-harapan konsumen terpenuhi, dan sebaliknya, ketidakpuasan akan terjadi ketika harapan-harapannya tidak terpenuhi (Brown dan Swartz, 1989). Untuk kepentingan itulah maka perguruan tinggi sangat berkepentingan dengan kredibilitas mereka dan salah satunya dapat terbentuk dari kinerja yang tercermin dari kualitas pelayanan perguruan tinggi. Dengan demikian, kualitas bila dikaitkan dengan konteks kualitas pelayanan pada perguruan tinggi sebagai penyedia jasa. Kualitas pelayanan dapat diukur dari perbandingan antara *expected service* dengan *perceived service*. Bila dikaitkan dengan konteks kualitas pelayanan pada program studi di perguruan tinggi sebagai penyedia jasa pendidikan, maka yang

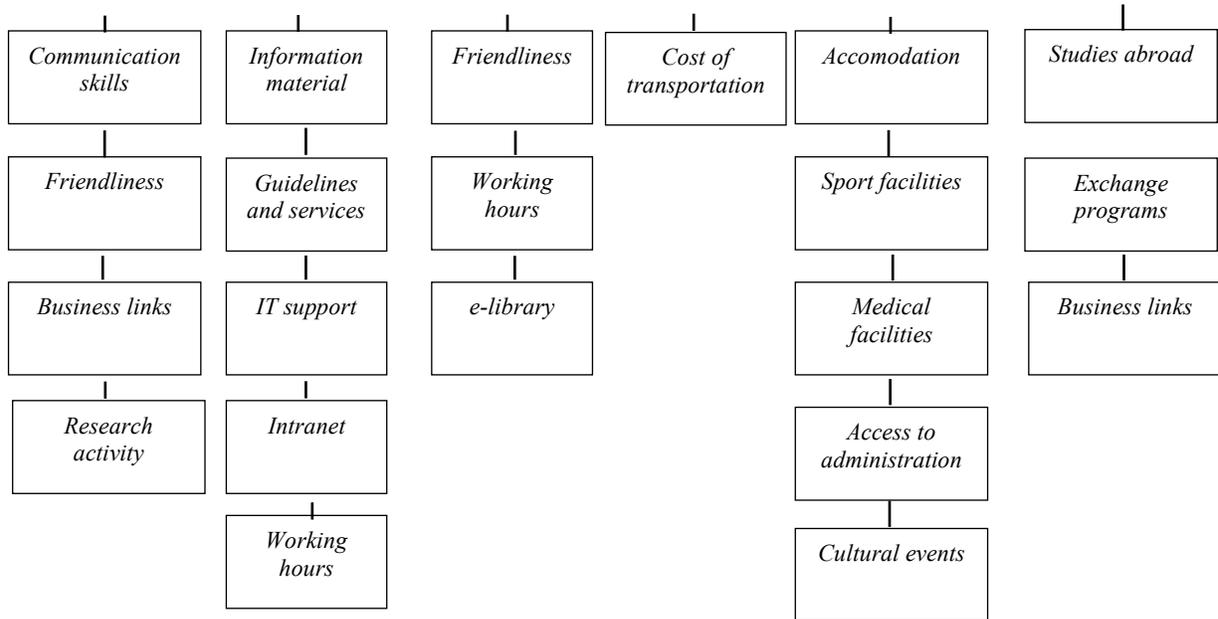
dibandingkan adalah harapan mahasiswa dengan kinerja program studi yang dirasakannya, sehingga pada akhirnya kita dapat mengetahui tingkat kepuasan mereka (*customer satisfaction*), yang menjadi salah satu patokan dalam melihat kualitas pelayanan tersebut. Untuk melihat lebih jauh lagi aspek atau dimensi apa saja yang ditinjau dari kualitas pelayanan pada program studi ini, akan dijelaskan dalam paparan berikut ini.

Berdasarkan pemahaman teoritis tersebut, dapat disusun suatu kerangka pemikiran (*logical framework*) yang dapat dijadikan acuan dalam melakukan suatu penelitian tentang kualitas pelayanan pada program studi di perguruan tinggi.



Gambar 1. Kualitas pelayanan pada program studi





**Gambar 2. Dimensi Kualitas pelayanan pada program studi**

*Quality Function Deployment* (QFD) merupakan suatu cara untuk menterjemahkan *voice of customer* kedalam desain, material, proses dan produksi serta ukuran. Cohen (1995) mengatakan bahwa QFD merupakan suatu metode bagi perencanaan dan pengembangan produk yang terstruktur dengan memanfaatkan suatu tim pengembangan untuk menspesifikasi secara jelas keinginan dan kebutuhan pelanggan serta kemudian mengevaluasi setiap usulan produk secara sistematis dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan tersebut. Konsep QFD merupakan suatu alat untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan. Tujuan dari QFD adalah untuk menjamin bahwa produk yang dihasilkan dapat memenuhi tingkat kualitas yang diperlukan sehingga benar-benar dapat memuaskan kebutuhan para pelanggan. Ravi Behara dan Richard Chase telah menerapkan konsep QFD pada perusahaan jasa (Fitzsimmons, 1994).

**Perumusan Masalah**

1. Bagaimana kepuasan mahasiswa prodi Manajemen?

2. Bagaimana model kepuasan mahasiswa prodi Manajemen dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) berdasarkan variabel *service quality in higher education* yang terdiri dari variabel staf akademik, pelayanan administrasi, pelayanan perpustakaan, kurikulum, lokasi, infrastruktur, dan prospek karir?

**Tujuan Penelitian**

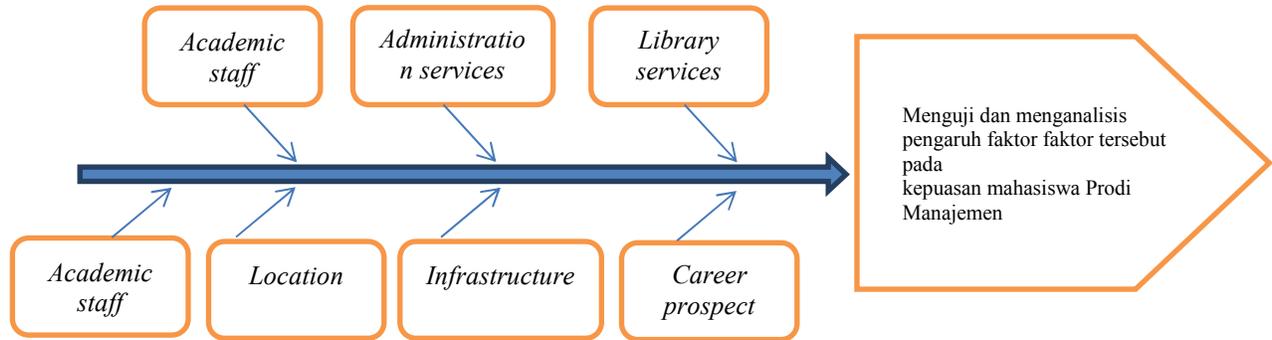
1. Menganalisis kepuasan mahasiswa Prodi Manajemen.
2. Merancang model kepuasan mahasiswa prodi Manajemen dengan menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) berdasarkan variabel *service quality in higher education* yang terdiri dari variabel staf akademik, pelayanan administrasi, pelayanan perpustakaan, kurikulum, lokasi, infrastruktur, dan prospek karir.

**Manfaat Penelitian**

Terbentuknya model kepuasan mahasiswa Prodi Manajemen dengan menggunakan Metode *Quality Function*

*Deployment* (QFD) berdasarkan variabel *service quality in higher education* yang terdiri dari variabel staf akademik, pelayanan administrasi, pelayanan perpustakaan, kurikulum, lokasi, infrastruktur, dan prospek

karir. sehingga dapat disusun rencana strategis di tingkat program studi untuk meningkatkan mutu kualitas layanan terutama kepada mahasiswa.



Gambar 3. Fishbone Penelitian

### Kualitas Layanan

Menurut Stamatis (1996) TQM didefinisikan sebagai suatu system manajemen strategic yang *integrative* dengan melibatkan semua menejer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses organisasi agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.

### Quality Function Deployment (QFD)

QFD sebagai metode untuk perancangan dan pengembangan produk dan jasa. Konsepnya adalah bagaimana perusahaan merancang dan mengembangkan produk atau jasa sesuai dengan *voice of customer* dan dipadukan dengan *voice of engineer* yang merupakan cerminan dari kemampuan teknis perusahaan dalam memenuhi keinginan pelanggan tersebut.

QFD merupakan alat untuk mengubah harapan pelanggan kedalam persyaratan-persyaratan produksi. Esensinya adalah untuk menerjemahkan

Menurut Joseph and Joseph (1997) ada tujuh atribut yang perlu diperhatikan oleh manajemen industri jasa pendidikan tinggi, diantaranya yaitu :

1. Staf Akademik
2. Pelayanan Administrasi
3. Layanan Perpustakaan
4. Kurikulum
5. Lokasi
6. Infrastruktur, dan
7. Prospek Karir

suara pelanggan agar perusahaan mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan. Disamping untuk menemukan kebutuhan-kebutuhan pelanggan dengan lebih baik, QFD juga membantu untuk mengurangi waktu yang diperlukan dalam melaksanakan perubahan-perubahan *engineering* dan meminimalkan biaya-biaya permulaan.

<i>How</i>	<i>(2) Service company facets (design requirement)</i>
<i>What</i>	<i>(3) Relationship grid</i>
<i>(1) Customer requirement</i>	<i>Relationship grid</i>
Staf Akademik	• <i>strong relationship</i>
Pelayanan Administrasi	□ <i>medium relationship</i>
Layanan Perpustakaan	★ <i>weak relationship</i>
Kurikulum	
Lokasi	
Infrastruktur	
Prospek Karir	

Gambar 4 Jaringan Keterkaitan Kualitas Pelayanan  
Sumber: Behara (1993)

**Definisi QFD**

QFD merupakan suatu cara untuk menterjemahkan voice of customer kedalam desain, material, proses dan produksi serta ukuran. Cohen (1995) mengatakan bahwa QFD merupakan suatu metode bagi perencanaan dan pengembangan produk yang terstruktur dengan memanfaatkan suatu tim pengembangan untuk menspesifikasi secara jelas keinginan dan kebutuhan pelanggan serta kemudian mengevaluasi setiap usulan produk secara sistematis dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan tersebut.

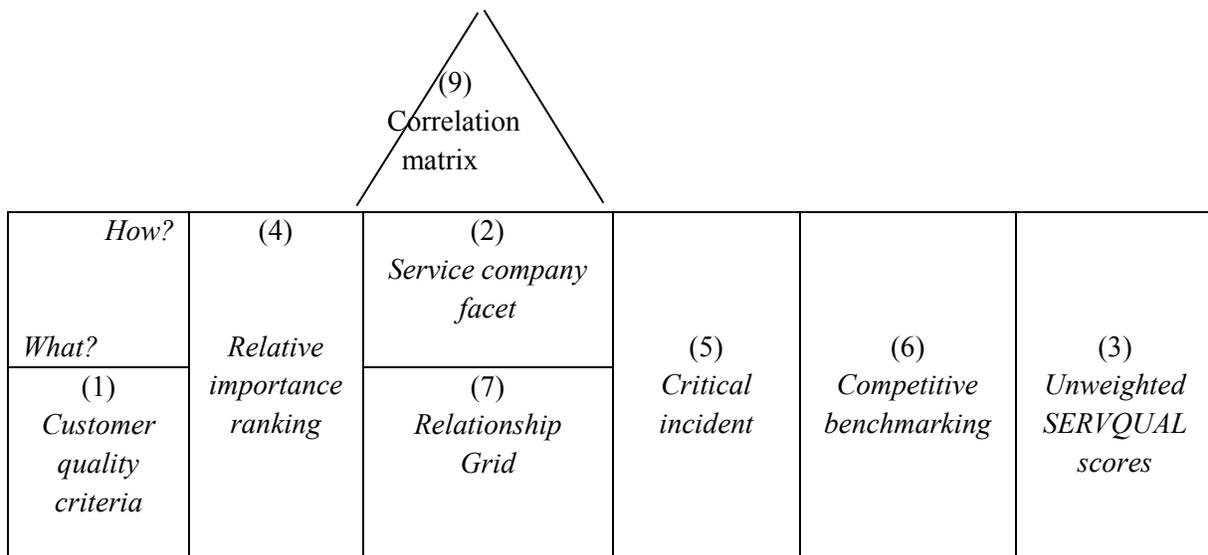
Proses QFD dilakukan dengan cara menterjemahkan *customer requirement/what* bahasa pelanggan sendiri kedalam *technical requirement/how* atau bagaimana perusahaan dapat memenuhi kebutuhan *customer requirement*. Analisis QFD pada perusahaan jasa dilakukan dengan memadukan QFD dengan dimensi kualitas jasa, yang menghasilkan pendekatan yang disebut dengan *House of Service Quality (HQSQ) Approach* (Behara, 1993).

Dasar dari HQSQ adalah jaringan keterkaitan kualitas jasa. Jaringan ini mengandung tiga elemen, yaitu:

1. Kriteriaan kualitas pelanggan (*customer requirement*) yang menyangkut tujuh dimensi kualitas jasa pendidikan tinggi.
2. Aspek-aspek jasa perusahaan (*service company facet/technical discription*) yang meliputi perencanaan prosedur dan aspek-aspek personil penyampaian jasa.
3. Jaringan keterkaitan (*relationing grid*) yang menilai kekuatan hubungan antara pelanggan dan aspek-aspek jasa. Kekuatan hubungan antara *customer requirement* dengan *technical requirement*.

Komponen-komponen dari HQSQ dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *Customer quality criteria*, memuat tujuh dimensi kualitas pelayanan pada pendidikan tinggi yang diterjemahkan kedalam persyaratan sekunder dan tersier.
2. *Service company facets*, memuat elemen-elemen perencanaan, prosedur dan personel dalam system desain penyampaian pelayanan.
3. *Unweighted SERVQUAL*. Skor memuat hasil rata-rata skor gap 7 (dalam model kualitas jasa) untuk seluruh kualitas tersier. Dalam analisis penelitian ini tidak dibahas.
4. *Relative importance ranking*, memuat tingkat kepentingan dari tujuh dimensi kualitas berdasar tingkat kepentingannya.
5. *Critical incident*, memuat jumlah keluhan pelanggan atas kegagalan penyampaian pelayanan dalam suatu periode waktu.
6. *Competing benchmarking*, memuat perbedaan nilai antara jasa perusahaan dengan pesaing.
7. *Relationship grid*, memuat simbol-simbol hubungan yang terdiri dari hubungan kuat dengan simbol • nilainya 9, hubungan sedang dengan simbol □ nilainya 3 dan hubungan lemah dengan simbol ★ nilainya 1.
8. *Importance ranking*, memuat ranking nilai bobot keseluruhan dengan aspek perusahaan.
9. *Corelation Matrix*, menunjukkan kekuatan hubungan antara aspek-aspek perusahaan untuk menunjukkan kerjasama antar departemen yang berbeda.



		(8) <i>Importance ranking</i>			
--	--	--------------------------------------	--	--	--

Gambar 5 House of Service Quality

Sumber: Ravi Behara and Richard Chase dalam Fitzsimmons (1994)

Selain untuk mendesain kualitas dalam proses pelayanan, pendekatan ini bermanfaat untuk mendesain kembali (redesign) keberadaan pelayanan dan sebagai alat diagnosa untuk perbaikan kualitas berkesinambungan (*continuous quality improvement*).

Persepsi pelanggan adalah keyakinan pelanggan berkenaan dengan jasa yang diterima/dialami. Persepsi konsumen timbul setelah konsumen mengambil suatu kesimpulan dalam pikirannya (sudah menilai sesuatu yang dialami) (Tjiptono dan Chandra, 2000). Harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa) (Tjiptono, 1996). Kepuasan pelanggan adalah evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan (Tjiptono, 1996). *Service Quality (Servqual)* adalah alat untuk mengukur persepsi (P) dan pelanggan dan kesenjangan (gap) yang ada di model kualitas jasa.

Adapun rumus *Servqual* yaitu (Tjiptono dan Chandra, 2005) :

$$Q = \text{Persepsi (P)} - E \text{ (Ekspektasi)}$$

*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 Lou (1995).

## METODE PENELITIAN / METHODS

Populasi juga merupakan keseluruhan individu untuk siapa kenyataan-kenyataan yang diperoleh akan digeneralisasi (Hadi, 1987). Populasi dalam penelitian ini adalah para pemakai jasa pelayanan Prodi Manajemen Universitas Ahmad Dahlan.

Sampel adalah bagian dari populasi yang diselidiki. Prosedur untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini digunakan *proportioned stratified sampling*. Sampel diambil berdasarkan angkatan per semester dengan memperhatikan faktor faktor demografi mahasiswa, sehingga sampel yang diperoleh mampu menggambarkan dan mewakili karakteristik populasi mahasiswa Prodi Manajemen, dengan target sampel sebesar 400 mahasiswa, dengan masing masing semester sebanyak 100 mahasiswa Semester Genap 2016/2017.

Jenis pertanyaan yang digunakan adalah jenis pertanyaan tertutup dengan metode pengukuran skala Likert, yang terdiri dari lima pilihan jawaban, yaitu sangat setuju (5), setuju (4), netral (3), tidak setuju (2) dan sangat tidak setuju (1).

Staf akademik, yang memiliki 6 indikator pertanyaan, yaitu:

1. Staf akademik sesuai dengan kualifikasi standar pendidikan
2. Staf akademik memiliki pengalaman mengajar yang profesional

3. Staf akademik memiliki ketrampilan komunikasi yang baik
4. Staf akademik yang ramah tamah
5. Staf akademik yang memiliki jaringan dengan perusahaan
6. Staf akademik yang fokus pada penelitian

Pelayanan administrasi, yang memiliki 7 indikator pertanyaan, yaitu:

1. Pelayanan yang cepat dan tepat
2. Pelayanan yang ramah
3. Ketersediaan informasi yang lengkap
4. Aturan dan petunjuk yang jelas
5. Dukungan sistem teknologi yang handal
6. Penggunaan internet untuk penyebaran informasi
7. Jam kerja yang memadai

Layanan perpustakaan, yang memiliki 5 indikator pertanyaan, yaitu:

1. Ketersediaan buku teks dan jurnal
2. Kemudahan proses peminjaman
3. Layanan yang ramah
4. Jam kerja yang memadai
5. Ketersediaan *e-library*

Kurikulum, yang memiliki 6 indikator pertanyaan, yaitu:

1. Buku teks dan bahan ajar yang terbaru
2. Materi pengajaran yang berkualitas
3. Struktur pembelajaran yang baik
4. Tersedianya informasi mengenai materi bahan ajar
5. Ketersediaan berbagai materi bahan ajar pada bidang konsentrasi yang ada
6. Adanya keterhubungan antara materi praktikum dengan permintaan pasar

Lokasi, yang memiliki 3 indikator pertanyaan, yaitu:

1. Kemudahan untuk sampai ke kampus
2. Ketersediaan transportasi umum
3. Biaya transportasi yang terjangkau

Infrastruktur, yang memiliki 7 indikator pertanyaan, yaitu:

1. Kualitas ruang yang baik serta fasilitas laboratorium yang lengkap
2. Ketersediaan kantin
3. Bebas biaya untuk penggunaan fasilitas
4. Ketersediaan sarana olahraga
5. Ketersediaan sarana kesehatan
6. Ketersediaan sarana untuk kegiatan sosial dan budaya, seperti teater dan *cinema*
7. Kualitas sarana administrasi yang lengkap dan terawat

Prospek karir, yang memiliki 5 indikator pertanyaan, yaitu:

1. Adanya dukungan institusi bagi pengembangan karir profesional
2. Tersedia banyak peluang karir untuk lulusan
3. Terbukanya kesempatan bagi lulusan untuk melanjutkan studi di luar negeri
4. Adanya program pertukaran dosen dan atau mahasiswa dengan institusi lain
5. Adanya jalinan keterhubungan antara institusi dengan industri

Alat analisis untuk menguji adanya kepuasan pada responden adalah selisih nilai kinerja dengan nilai harapan pada responden, apabila terjadi selisih positif artinya ada kepuasan pada responden, sebaliknya jika terjadi selisih negatif artinya responden merasa tidak puas.

### Validitas and Reliabilitas

Validitas suatu alat ukur adalah apakah suatu alat ukur dapat mengukur apa yang sebenarnya ingin diukur. Uji validitas perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur yang digunakan dalam penelitian dapat mengukur apa yang sebenarnya ingin peneliti ukur atau dapat

digunakan untuk menguji instrumen penelitian agar instrumen tersebut dapat memberikan hasil sesuai dengan tujuannya (Cooper dan Schindler, 2014).

Pengujian validitas yang dilakukan adalah *construct validity* dengan metode *confirmatory factor analysis* yang dilakukan dengan bantuan program SPSS. Analisis faktor digunakan dalam analisis penelitian ini karena merupakan salah satu metode statistik *multivariate* yang tujuannya untuk meringkas atau mengurangi data atau variabel yang akan diperlukan untuk dianalisis. Analisis faktor memecahkan masalah yang menyangkut hubungan timbal balik antar sejumlah indikator dan kemudian menjelaskan keterkaitan antar indikator ke dalam dimensi-dimensi yang mendasari hubungan tersebut. Dan karena item-item pertanyaan dalam kuesioner diadopsi dari penelitian sebelumnya dengan dimodifikasi maka analisis faktor yang dilakukan bersifat *confirmatory*. Kriteria signifikansi terhadap item-item pertanyaan dalam penelitian ini didasarkan pada signifikansi praktis (*practical significance*) (Hair *et al.*, 2014) seperti terlihat pada Tabel 3.1 berikut.

Tabel 1. Signifikansi Faktor Loading

Faktor Loading	Keterangan
Lebih besar dari 0.30	Level minimal
Lebih besar dari 0.40	Sangat Penting
Lebih besar dari 0.50	Signifikan

Sumber: Hair *et al.* (2010)

Pedoman umum yang dipakai adalah semakin besar *factor loading* semakin penting indikator tersebut dalam menafsirkan suatu faktor (Hair *et al.*, 2014). Item-item yang mempunyai *factor loading* kurang dari

0,40 akan dikeluarkan karena dianggap hanya mempunyai kemampuan menafsirkan suatu faktor pada level minimum. Sedangkan item yang mempunyai *factor loading* lebih besar dari 0,40 dianggap signifikan dan bisa dimasukkan sebagai anggota suatu faktor.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN / RESULTS AND DISCUSSION

Kuesioner merupakan salah satu alat pengumpulan data utama yang digunakan di dalam penelitian ini. Kuesioner yang dibagikan kepada responden diharapkan dapat mengungkap persepsi responden mengenai variabel yang diteliti. Oleh sebab itu indikator pengukuran yang tertuang dalam bentuk kuesioner tersebut harus mempunyai kemampuan untuk mengukur variabelnya. Kemampuan indikator mengukur variabelnya disebut uji validitas.

Pengujian validitas yang dilakukan adalah *construct validity* dengan metode *confirmatory factor analysis* yang dilakukan dengan bantuan program SPSS. Analisis faktor digunakan dalam analisis penelitian ini karena merupakan salah satu metode statistik *multivariate* yang tujuan utamanya untuk meringkas atau mengurangi data atau variabel yang akan diperlukan untuk dianalisis. Analisis faktor memecahkan masalah yang menyangkut hubungan timbal balik antara sejumlah indikator dan kemudian menjelaskan keterkaitan antar indikator ke dalam dimensi-dimensi yang mendasari hubungan tersebut. Dan karena item-item pertanyaan dalam kuesioner diadopsi dari penelitian sebelumnya dengan dimodifikasi maka analisis faktor yang dilakukan bersifat *confirmatory*, yaitu saat pengolahan pada tahap *extraction* dipilih *number of factor* adalah 6 sesuai dengan variabel yang diuji dalam model penelitian.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner yang

dibagikan kepada responden. Data dikatakan valid apabila nilai *factor loading* lebih besar dari 0,6. Sebaliknya, apabila *factor loading* hitung lebih kecil dari 0,6 maka dikatakan bahwa indikator tersebut tidak valid.

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa semua indikator untuk masing masing variabel mengelompok pada konstruksya masing masing, dan nilai *factor loading* untuk semua indikator diatas 0.6, sehingga bisa dikatakan bahwa semua variabel lolos untuk uji validitas. Hal ini berarti bahwa variabel staf akademik, pelayanan administrasi, layanan perpustakaan, kurikulum, lokasi, infrastruktur, dan prospek karir merupakan faktor faktor yang dapat membentuk model *Quality Function Deployment* (QFD).

Uji reliabilitas untuk menguji ketepatan instrumen pengukur dengan konsistensi diantarabutir-butir pernyataan

dalam suatu instrumen. Reliabilitas berkaitan dengan ketepatan prosedur pengukuran dan konsistensi. Suatu alat ukur yang dinilai reliabel jika pengukur tersebut menunjukkan hasil-hasil yang konsisten dari waktu ke waktu.

Peneliti menguji instrumen penelitian dengan sampel sejumlah 199 responden. Koefisien reliabilitas ditunjukkan oleh koefisien *Cronbach Alpha* yang berkisar antara 0 sampai 1. Semakin tinggi nilai koefisien *Cronbach Alpha* berarti semakin tinggi reliabilitas alat ukur yang digunakan. Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan membandingkan *Cronbach Coefficient Alpha* ( $r$  Alpha) pada hasil olahan SPSS Release 20.0 dengan *Rule of Thumb*/Kesepakatan Umum dari koefisien alfa yaitu lebih besar dari 0,6 untuk penelitian eksploratori.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Staf akademik	0,898	Reliabel
Pelayanan administrasi	0,936	Reliabel
Layanan perpustakaan	0,907	Reliabel
Kurikulum	0,917	Reliabel
Lokasi	0,865	Reliabel
Infrastruktur	0,945	Reliabel
Prospek karir	0,917	Reliabel

Sumber : Data primer diolah (2016)

Hasil pengujian reliabilitas di atas menunjukkan bahwa semua indikator untuk masing masing variabel memiliki nilai *cronbach alpha* diatas 0.6, sehingga bisa dikatakan bahwa semua variabel lolos untuk uji reliabilitas. Nilai ini memberi arti bahwa kuesioner tersebut memiliki ketepatan sebagai instrumen pengukur kualitas layanan

di perguruan tinggi. Hal ini berarti bahwa variabel staf akademik, pelayanan administrasi, layanan perpustakaan, kurikulum, lokasi, infrastruktur, dan prospek karir merupakan faktor faktor yang handal untuk membentuk model *Quality Function Deployment* (QFD)

Tabel 3. Kepuasan Mahasiswa

Variabel	Nilai Harapan	Nilai Kinerja	Selisih	Keterangan
Staf akademik	256,6667	334,6667	0,52349	Puas
Pelayanan administrasi	235,5714	328,7143	0,62512	Puas
Layanan perpustakaan	341,8	245,2	0,648322	Puas
Kurikulum	222,6667	322,5	0,670022	Puas
Lokasi	233	337	0,697987	Puas
Infrastruktur	223,1429	382,7143	<b>1,070949</b>	Puas
Prospek karir	213,2	335,6	0,821477	Puas

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

Tabel 2 menunjukkan bahwa mahasiswa Prodi Manajemen puas berdasarkan variabel *service quality in higher education* yang terdiri dari variabel staf akademik, pelayanan administrasi, pelayanan perpustakaan, kurikulum, lokasi, infrastruktur, dan prospek karir. Mahasiswa memberikan penilaian kepuasan tertinggi pada infrastruktur, diikuti oleh prospek karir, lokasi kampus, kurikulum, layanan perpustakaan, pelayanan administrasi, dan terakhir staf akademik.

Untuk pengukuran kepuasan mahasiswa pada masing masing butir pengukuran, nampak pada Tabel 3 sampai dengan 9

Tabel 4. Kepuasan Mahasiswa pada bidang staf akademik

	Nilai Harapan	Nilai Kinerja	Selisih	Keterangan
Staf akademik sesuai dengan kualifikasi standar pendidikan	0,28	2,12	1,84	Puas
Staf akademik memiliki pengalaman mengajar yang profesional	0,286	2,07	1,784	Puas
Staf akademik memiliki ketrampilan komunikasi yang baik	0,3	2,14	1,84	Puas

Staf akademik yang ramah tamah	0,32	2,19	1,87	Puas
<b>Staf akademik yang memiliki jaringan dengan perusahaan</b>	0,42	2,44	<b>2,02</b>	Puas
Staf akademik yang fokus pada penelitian	0,44	2,41	1,97	Puas

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

**Tabel 5. Kepuasan Mahasiswa pada bidang pelayanan administrasi**

	Nilai Harapan	Nilai Kinerja	Selisih	Keterangan
<b>Pelayanan yang cepat dan tepat</b>	1,52	2,31	0,79	Puas
Pelayanan yang ramah	1,53	2,33	0,8	Puas
Ketersediaan informasi yang lengkap	1,54	2,09	0,55	Puas
Aturan dan petunjuk yang jelas	1,64	2,15	0,51	Puas
Dukungan sistem teknologi yang handal	1,58	2,20	0,62	Puas
Penggunaan internet untuk penyebaran informasi	1,44	1,96	0,52	Puas
Jam kerja yang memadai	1,72	2,28	0,56	Puas

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

**Tabel 6. Kepuasan Mahasiswa pada bidang layanan perpustakaan**

	Nilai Harapan	Nilai Kinerja	Selisih	Keterangan
Ketersediaan buku teks dan jurnal	1,7	2,36	0,66	Puas
Kemudahan proses peminjaman	1,4	2,16	0,76	Puas
Layanan yang ramah	1,7	2,14	0,44	Puas
<b>Jam kerja yang memadai</b>	1,6	2,38	<b>0,78</b>	Puas
Ketersediaan <i>e-library</i>	1,6	2,35	0,75	Puas

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

**Tabel 7. Kepuasan Mahasiswa pada bidang kurikulum**

	Nilai Harapan	Nilai Kinerja	Selisih	Keterangan
Buku teks dan bahan ajar yang terbaru	1,48	2,14	0,66	Puas
<b>Materi pengajaran yang berkualitas</b>	1,40	2,2	<b>0,8</b>	Puas
Struktur pembelajaran yang baik	1,46	2,8		Puas
Tersedianya informasi mengenai materi bahan ajar	1,46	2,04	0,58	Puas
Ketersediaan berbagai materi bahan ajar pada bidang konsentrasi yang ada	1,45	2,03	0,58	Puas
Adanya keterhubungan antara materi praktikum dengan permintaan pasar	1,63	2,29	0,66	Puas

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

Tabel 8 . Kepuasan mahasiswa pada bidang lokasi kampus

	Nilai Harapan	Nilai Kinerja	Selisih	Keterangan
<b>Kemudahan untuk sampai ke kampus</b>	1,52	2,19	<b>1,7</b>	Puas
Ketersediaan transportasi umum	1,58	1,29	1,6	Puas
Biaya transportasi yang terjangkau	1,55	2,25	1,6	Puas

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

Tabel 9 .Kepuasan mahasiswa pada bidang infrastruktur

	Nilai Harapan	Nilai Kinerja	Selisih	Keterangan
Kualitas ruang yang baik serta fasilitas laboratorium yang lengkap	1,28	2,54	1,26	Puas
Ketersediaan kantin	1,66	2,64	0,98	Puas
Bebas biaya untuk penggunaan fasilitas	1,41	2,36	0,95	Puas
<b>Ketersediaan sarana olahraga</b>	1,56	2,88	<b>1,32</b>	Puas
Ketersediaan sarana kesehatan	1,41	2,44	1,03	Puas
Ketersediaan sarana untuk kegiatan sosial dan budaya, seperti teater dan <i>cinema</i>	1,59	2,54	0,95	Puas
Kualitas sarana administrasi yang lengkap dan terawat	1,48	2,44	0,96	Puas

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

Tabel 10. Kepuasan mahasiswa pada bidang prospek karir

	Nilai Harapan	Nilai Kinerja	Selisih	Keterangan
Adanya dukungan institusi bagi pengembangan karir professional	1,42	2,29	0,87	Puas
Tersedia banyak peluang karir untuk lulusan	1,34	2,21	0,87	Puas
Terbukanya kesempatan bagi lulusan untuk melanjutkan studi di luar negeri	1,46	2,10	0,64	Puas
Adanya program pertukaran dosen dan atau mahasiswa dengan institusi lain	1,45	2,22	0,77	Puas
<b>Adanya jalinan keterhubungan antara institusi dengan industri</b>	1,40	2,34	<b>0,94</b>	Puas

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

## KESIMPULAN / CONCLUSSION

Mahasiswa memberikan penilaian puas terhadap *service quality in higher education*

yang terdiri dari variabel staf akademik, pelayanan administrasi, pelayanan perpustakaan, kurikulum, lokasi, infrastruktur, dan prospek karir.

**DAFTAR PUSTAKA / BIBLIOGRAPHY**

Cohen, Lou (1995), *QFD: How To Make QFD Work For You*, Massachusetts: Addison-Wasley Publishing Company

Crech, B. (1996), *Lima Pilar TQM (Terjemahan Oleh Sindoro, A)*, Jakarta: Bina Rupa Aksara.

Dale, B.G.(1990), *The Process of TQM: Managing Quality*, NY: Philip Allan

Fandy, T, (1995), *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andy Offset

Massie, J.D.D, (1996), "Menciptakan Terobosan Strategis Melalui Pemanfaatan *The Voice of Customer* Untuk Menghasilkan Kualitas Jasa Penerbangan Kompetitif: Analisis QFD Pada Perusahaan Penerbangan Komersial di Indonesia," Tesis S2

Mears, Peter, (1993), "How To Stop Talking About and Begin Progress Toward Total

Quality Management, Business Horizon, Mei-Juni

Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A., dan Berry, Leonard L., (1985), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality," *Journal of Retailing*, 64(1):12-40

Qamary, L.K., (1994), "Evaluasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dan Penerapan Konsep QFD," Tesis S2

Soewarsono, H., (1996), "Total Quality Management", Yogyakarta: Andi Offset

Stamatis, D.H., (1996), *Total Quality Service: Principle, Practice, & Implementation*, Singapore: SSMB Publishing Division

Oliver, (1997), *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Consumer*, Boston: Irwin McGraw-Hill.