

**PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI JURUSAN  
TEKNIK GRAFIKA DAN PENERBITAN POLITEKNIK NEGERI  
JAKARTA DALAM MEMENUHI HARAPAN MAHASISWA**

**Saeful Imam**

Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan, Politeknik Negeri Jakarta  
*saeful.tgp@gmail.com*

**Abstract.** Bearing the title of public universities do not make the Department of Graphic and Publishing - PNJ can relax in getting prospective students , this can be seen from the decrease in the number of students who follow the specialization in the admission of students from year to year. The Department needs to do proper marketing efforts . One form of marketing that can be done is the Word of Mouth (WOM) marketing. Word of Mouth Marketing, can only be achieved if students are satisfied with the services provided. The results of the satisfaction measurement using SERVQUAL method, students are not satisfied with the service and the value of the gap all the negative attributes, while based measurements with IPA and QFD obtained five priority improvement is to provide a suggestion box for students and accommodate the needs/complaints of students through the PA (academic supervisor), makes excellent service standards for each division there, strengthen and expand the internet network and the existing intercom especially classrooms, complete the number of books, the layout of the book and reading room and create an e-library system to facilitate the search, borrow and return books, make plans for the procurement of laboratory and workshop equipment .

**Keywords:** education, SERVQUAL, IPA, QFD

**Abstrak.** Menyandang predikat perguruan tinggi negeri tidak menjadikan Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan–PNJ dapat bersantai dalam mendapatkan calon mahasiswa, hal ini dapat terlihat dari penurunan angka peminatan calon mahasiswa yang mengikuti seleksi masuk mahasiswa dari tahun ke tahun. Untuk itu Jurusan perlu melakukan usaha pemasaran yang tepat. Salah satu bentuk pemasaran yang dapat dilakukan adalah Word of Mouth (WoM) Marketing. Word Of mouth Marketing, hanya dapat tercapai jika mahasiswa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil dari pengukuran kepuasan menggunakan metode SERVQUAL, mahasiswa tidak puas dengan pelayanan saat ini dengan nilai gap semua atribut negatif, sementara berdasarkan pengukuran dengan IPA dan QFD didapatkan lima prioritas perbaikan adalah menyediakan kotak saran bagi mahasiswa dan mengakomodir kebutuhan/keluhan mahasiswa melalui PA (pembimbing akademik), membuat standar pelayanan prima untuk tiap divisi yang ada, memperkuat dan memperluas jaringan internet dan interkom yang ada terutama diruang kelas, melengkapi jumlah buku,tata letak buku dan ruang baca serta membuat sistem e-library untuk mempermudah pencarian, peminjaman dan pengembalian buku, membuat perencanaan untuk pengadaan peralatan Laboratorium dan Bengkel.

**Kata kunci :** pendidikan, SERVQUAL, IPA, QFD

## PENDAHULUAN

Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan merupakan salah satu dari enam jurusan yang ada di Politeknik Negeri Jakarta, sebuah institusi pendidikan tinggi yang dahulu bernama Politeknik Universitas Indonesia. Secara singkat dapat dijelaskan bahwa teknik grafika merupakan disiplin ilmu yang mempelajari tentang teknologi cetak baik secara teori maupun aplikasi. Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan merupakan Jurusan yang paling muda dari enam jurusan yang ada di Politeknik Negeri Jakarta. Didirikan tahun 1991 awalnya jurusan ini hanya terdiri dari dua program studi yaitu Program Studi Teknik Grafika dan Program Studi Penerbitan. Seiring dengan perkembangan dan tren kebutuhan pasar akhirnya di tahun 2007 untuk pertama kali dibuka satu program studi lagi yaitu Desain Grafis. Sehingga sampai dengan saat ini terdapat tiga program studi yang ada di jurusan teknik grafika dan penerbitan PNJ.

Menyandang status perguruan tinggi negeri bukan serta merta menjadikan jurusan teknik grafika dan penerbitan PNJ tidak memiliki tantangan dalam perjalanan prosesnya. Justru dengan status Negeri Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan harus dapat membuktikan eksistensinya sebagai bagian dari Institusi Politeknik Negeri Jakarta yang mampu berprestasi dari sisi akademik maupun non akademik. Tentu hal ini tidak mudah mengingat persaingan antar institusi pendidikan kian semakin terasa, tidak terkecuali kampus dengan predikat negeri. Sehingga upaya untuk menjadi Jurusan yang berkualitas harus dilakukan dengan upaya perbaikan secara terus menerus tanpa mengenal waktu. Karena pada faktanya terjadi penurunan jumlah peminatan calon mahasiswa yang mendaftarkan diri di Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan - PNJ khususnya pada program studi Teknik Grafika.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan sampai pada saat ini hasil riset Parasuraman et.al (1988) banyak diadaptasi oleh peneliti lainnya dalam riset kualitas pelayanan diantaranya (Oliviera, 2009; Enayati et. al, 2013; Rahmana et. al, 2014) melalui metode SERVQUAL dengan pendekatan dimensi kualitas jasa yang di turunkan kedalam atribut pelayanan dapat di gunakan untuk menganalisis kesesuaian antara persepsi dan harapan mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Universitas. Melalui metode ini pula dapat diperoleh atribut mana yang memiliki kesenjangan (gap) dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Mengetahui nilai gap saja tidak cukup untuk menganalisa kualitas layanan sehingga Rahmana et.al (2014) dalam penelitiannya mencoba melakukan mengintegrasikan model servqual dengan model kano untuk mengetahui nilai kepentingan dari sebuah pelayanan harus segera diperbaiki berdasarkan kepada kebutuhan dan keinginan pelanggan yang diteruskan dengan menggunakan Quality Function Deployment (QFD) melalui House of Quality. Dengan pendekatan inilah penulis mengimplementasikan metode SERVQUAL dan QFD dalam penelitian ini. Namun demikian dalam penelitian ini tidak menggunakan model kano tetapi menggunakan model *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai metode yang digunakan untuk menyusun prioritas pelayanan menurut pelanggan. Dengan menggunakan menggunakan IPA didapatkan prioritas pelayanan yang merupakan *Voice of Customer* dalam penyusunan HoQ dengan pendekatan QFD. Penggunaan model SERVQUAL dan IPA yang diintegrasikan

dengan model *Quality Function Deployment (QFD)* guna memperoleh respon teknis yang dilakukan untuk mengatasi kesenjangan kualitas prioritas utama yang didapatkan dalam metode SERVQUAL. Sehingga diharapkan melalui integrasi model ini mampu menghasilkan perancangan kualitas pelayanan untuk mendapatkan hasil akhir yang memuaskan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kesesuaian antara persepsi dan harapan dari pengguna jasa pelayanan pendidikan Jurusan Teknik Grafika Penerbitan, Politeknik Negeri Jakarta serta memberikan usulan perbaikan kualitas layanan di Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan, Politeknik Negeri Jakarta sehingga dapat memberikan manfaat yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang lebih baik dari yang sudah diberikan selama ini.

## KAJIAN TEORI

**Jasa Bidang Pendidikan.** Jasa pendidikan terutama jasa pendidikan di perguruan tinggi adalah produk jasa yang sangat kompleks karena banyak faktor yang memengaruhinya. Kotler (2006) dalam bukunya (Alma & Hurryati, 2008) mengatakan bahwa pemasaran jasa tidak hanya saja membutuhkan pemasaran eksternal tapi juga pemasaran internal dan pemasaran interaktif. Pemasaran internal adalah pekerjaan yang dilakukan organisasi pendidikan melatih dan memotivasi para civitas akademik agar melayani mahasiswanya dengan baik. Sedangkan pemasaran eksternal adalah pekerjaan yang dilakukan oleh organisasi pendidikan untuk menyiapkan, menetapkan harga, mendistribusikan dan mempromosikan jasa kepada pelanggan. Sedangkan pemasaran interaktif adalah keahlian civitas akademika dalam melayani pelanggan yakni mahasiswanya. Hubungan antara interval, eksternal dan interaktif marketing merupakan kinerja bauran pemasaran jasa.

**Kualitas Pelayanan (Service Quality).** Model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL singkatan dari *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mulai dari tahun 1985,1988,1990,1993 (Tjiptono & Chandra, 2011). Definisi kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2006). Kualitas pelayanan terdiri dari tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan (Tjiptono, 2006).

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan

berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang menentukan berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan jasa. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

**Elemen Kualitas Pelayanan.** Dalam riset yang dilakukan (Parasuraman et al, 1988) di kutip (Tjiptono & Chandra, 2011) menyimpulkan dimensi kualitas jasa dari riset sebelumnya yang terdiri dari sepuluh dimensi menjadi lima dimensi pokok kualitas jasa yang terdiri dari :

**Reliabilitas (*Reliability*).** Reliabilitas atau sering disebut juga keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang disepakati.

**Daya Tanggap (*Responsiveness*).** Daya tanggap merupakan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan pelanggan serta memberikan informasi kapan jasa akan diberikan dan menyampaikan jasa secara cepat.

**Jaminan (*Assurance*).** Jaminan adalah perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan karena perusahaan memberikan rasa aman bagi pelanggannya, selain itu jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

**Empati (*Empathy*).** Empati adalah situasi dimana perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan. Pengertian lain empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen (Lupiyoadi & Hamdani, 2006). Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

**Bukti Fisik (*Tangible*).** Bukti fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan oleh perusahaan sertaampilan karyawan.

**Mengukur Kepuasan Pelanggan.** Banyak perusahaan secara sistematis mengukur kepuasan pelanggan dan faktor-faktor yang membentuknya. Sebuah perusahaan dikatakan bijaksana kalau mengukur kepuasan pelanggannya secara teratur, karena kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan. Pelanggan yang sangat puas umumnya lebih lama setia, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan meningkatkan produksi yang ada, membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang

perusahaan dan produk- produknya, tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing dan tidak terlalu peka terhadap harga, menawarkan ide produk atau layanan kepada perusahaan, dan lebih sedikit biaya untuk melayani pelanggan lama daripada pelanggan baru karena transaksinya bersifat rutin (Kotler & Keller, 2009).

Sejumlah metode diadakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Survei berkala dapat menelusuri kepuasan pelanggan secara langsung. Para responden juga dapat diberi pertanyaan tambahan untuk mengukur maksud pembelian ulang dan kemungkinan atau kegiatan untuk merekomendasikan perusahaan dan merek kepada orang lain. Perusahaan dapat memantau angka kehilangan pelanggan dan mengontak pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang sudah beralih ke pemasok lain untuk mempelajari mengapa ini bisa terjadi (Kotler & Keller, 2009).

**Penerapan Metode Service Quality** . Servqual merupakan pemilihan skala yang ringkas namun memiliki tingkat kebenaran yang cukup tinggi dan dapat digunakan manajemen perusahaan agar lebih mengerti bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan akan pelayanan yang diberikan. Telah dicapai konsensus bahwa harapan pelanggan berperan penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan pelanggan. Konsep servqual digunakan untuk menghitung gap antara persepsi pelanggan terhadap jasa dan nilai ekspektasi atau harapan (Wijaya, 2011).

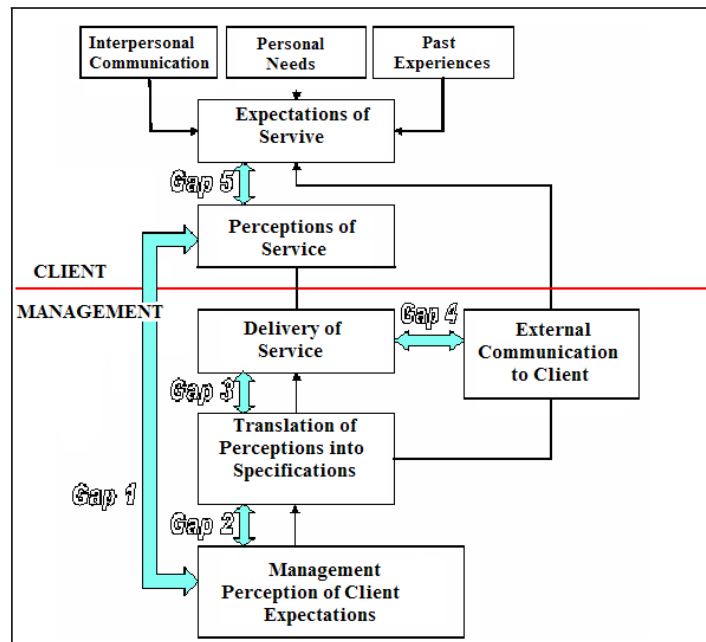
Berikut adalah persamaannya :

$$Q = P (\text{perceived service}) - E (\text{Expected service}) \dots\dots\dots 2.1$$

Keterangan :

- Q = Kualitas pelayanan ( Quality of service)
- P = Perceived service atau persepsi akan layana
- E = Expected service atau harapan akan layanan

Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam (Supranto, 2001) mengemukakan sebuah model dan menyusun beberapa acuan yang dapat dipakai sebagai pedoman dalam strategi penyesuaian/langkah antara yang diharapkan pelanggan dengan kinerja organisasi/perusahaan. Dalam hal ini ada lima kesenjangan (Gap) yang menyebabkan penyampaian pelayanan tidak berhasil, yaitu: (1) Kesenjangan antara harapan konsumen dan pandangan manajemen. Dimana pihak manajemen tidak selalu merasakan dengan tepat apa yang diinginkan atau bagaimana penilaian konsumen terhadap komponen pelayanan. (2) Kesenjangan antara pandangan/persepsi manajemen dan spesifikasi mutu pelayanan. Dimana pihak manajemen mungkin saja belum atau tidak menetapkan suatu standar kualitas yang jelas/ada tetapi tidak realistis. (3) Kesenjangan antara mutu pelayanan dan sajian/penyampaian pelayanan (*service delivery*) dimana banyak faktor yang mempengaruhi sajian pelayanan. Persoalan utama diantaranya mungkin karyawan yang kurang terlatih/bekerja melebihi kapasitasnya, kondisi mental yang rendah, peralatan yang rusak dan lainnya. (4) Kesenjangan antara penyajian pelayanan dan



**Gambar 1.** Model kesenjangan kualitas jasa

(Sumber: Parasuraman, Zeithaml and Berry, dalam Oliveira, 2009)

komunikasi eksternal. Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pernyataan atau janji yang muluk-muluk oleh pimpinan perusahaan melalui iklan, tetapi kenyataan lain. (4) Kesenjangan antara yang dialami dan yang diharapkan. Terjadi bila mana pelanggan mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa. (5) Sementara itu, jasa yang dipersepsikan pelanggan (*perceived service*) merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktivitas internal perusahaan. Persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan memandu keputusan menyangkut spesifikasi kualitas jasa yang harus diikuti perusahaan dan diimplementasikan dalam penyampaian jasa kepada para pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2011).

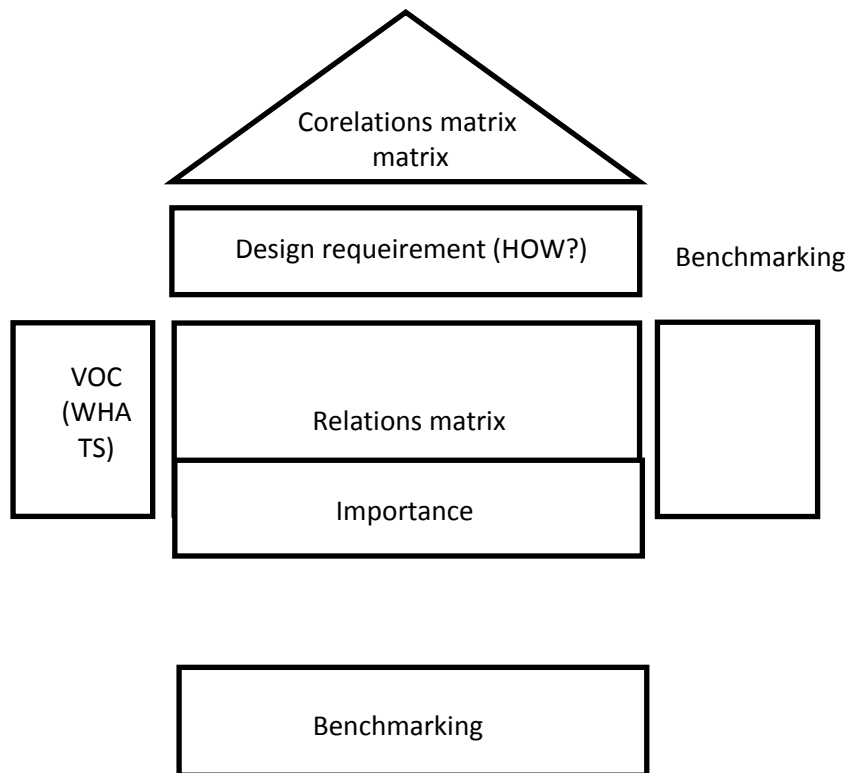
**Penerapan QFD pada Perusahaan Jasa.** QFD di definisikan sebagai sistem untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan menjadi kebutuhan perusahaan yang sesuai disetiap tahap, mulai dari penelitian hingga desain produksi dan pengembangan, hingga manufaktur, distribusi, instalasi serta pemasaran, penjualan dan layanan Barhara dan Chase (1992) dalam (Wijaya, 2011).

Berdasarkan definisi diatas maka QFD merupakan sistem bagi desain atau barang jasa yang didasarkan pada keinginan konsumen. QFD berusaha menterjemahkan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan menjadi apa yang dihasilkan oleh organisasi, sehingga memungkinkan organisasi memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan yang inovatif terhadap kebutuhan tersebut dan memperbaiki proses hingga tercapai efektifitas maksimum. Dengan demikian QFD merupakan praktik menuju perbaikan proses yang dapat memungkinkan organisasi mencapai harapan pelanggan.

Penerapan QFD pada perusahaan jasa menggunakan dimensi pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et.al (1991). Tahapannya analisis QFD dapat dilakukan dengan membuat *house of quality* sebagaimana dijelaskan Barhara dan Chase (1992) dalam (Wijaya, 2011) antara lain: (1) Kriteria kualitas pelanggan (*customer quality criteria*). Dengan menggunakan lima dimensi kualitas jasa. (2) Aspek jasa perusahaan (*service company facets*). Terdiri dari elemen-elemen

perencanaan, prosedur dan personalia dalam desain sistem penyampaian jasa dituliskan dalam satu baris arah vertikal (3) Bobot skor SERVQUAL (unweighted SERVQUAL scores). Merupakan hasil rata-rata dari skor Gap 5 dalam model kualitas jasa. (4) *Relative importance ranking*. Merupakan nilai dari kelima dimensi servqual berdasarkan dari tingkat kepentingannya. (5) *Critical incidents*. Merupakan jumlah keluhan pelanggan atas kegagalan penyampaian jasa. (6) *Competitive benchmark*. Adalah perbedaan skor antara jasa perusahaan dan pesaing yang terbaik. (7) *Jaringan keterkaitan (relationship grip)*. Yaitu jaringan yang berisi simbol – simbol yang dikuantifikasi dengan skala 9:3:1, artinya jika hubungan itu kuat diberi angka 9, jika hubungan sedang diberi angka 3, jika hubungan lemah diberi angka 1. (8) *Importance ranking*. Adalah rangking bobot keseluruhan aspek perusahaan. (9) *Matrix korelasi*. Merupakan seberapa kuat hubungan antar aspek-aspek perusahaan untuk menunjukkan kepentingan kerjasama antar departemen yang berbeda.

*Matrix House of Quality (HoQ)* merupakan bentuk yang paling dikenal dari representasi QFD. Matriks ini terdiri dari dua bagian utama, yaitu bagian horizontal dari matriks berisi informasi yang berhubungan dengan konsumen dan disebut dengan *customer table*, bagian vertikal dan matriks berisi informasi teknis sebagai respon bagi *input* konsumen dan disebut dengan *technical table*.



**Gambar 2.** House of Quality  
(Sumber: QFD Handbook, International SEPT Program; Bernal, 2009)

## METODE

**Desain Penelitian.** Desain penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut (Nawawi, 2003) metode deskriptif yaitu metode-metode penelitian yang memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena yang bersifat aktual pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan interpretasi yang rasional dan akurat. Dengan demikian penelitian ini akan menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada dan mencoba menganalisis kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh. Gejala yang ingin diketahui dalam penelitian ini meliputi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan saat ini (persepsi), dan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan (harapan) pada Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan, Politeknik Negeri Jakarta.

**Variabel Penelitian.** Variable penelitian yang diukur dan digunakan sebagai dasar dalam melakukan penelitian ini terdiri dari : (1) Karakteristik keinginan dan harapan mahasiswa sebagai pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan oleh jurusan (2) Karakteristik aspek- aspek pelayanan Jurusan dengan mengadaptasi atribut pelayanan yang berpedoman pada dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman yakni : (a) Penampilan fisik (*tangible*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, penampilan personel dan materi komunikasi. (b) Keandalan (*reliability*), kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa-jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. (c) Tanggapan (*responsiveness*), kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa yang cepat. (d) Kepastian (*assurance*), pengetahuan dan keramahan karyawan dan kemampuan karyawan untuk menciptakan opini yang dapat dipercaya pelanggan. (e) Empati (*emphaty*), kepedulian dan perhatian perusahaan terhadap pelanggan

**Definisi Konseptual.** Kualitas pelayanan menurut Wyckof dalam Tjiptono (2011) dijelaskan bahwa kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Tingkat kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). *Customer* dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja dibawah harapan, *customer* akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, *customer* akan puas. Jika kinerja melampaui harapan, *customer* akan sangat puas, senang atau bahagia (Kotler & Keller, 2009). (Lovelock & Wright, 2002) menyatakan kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi konsumen. Dengan demikian kualitas pelayanan memiliki posisi sangat sentral dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Kepuasan konsumen dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik sehingga perusahaan jasa harus berfokus pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan mengetahui pelayanan yang diinginkan dan dibutuhkan oleh dan diharapkan oleh pelanggan untuk selanjutnya dilakukan



upaya peningkatan kualitas layanan yang menjadi prioritas berdasarkan tingkat kepentingan menurut pelanggan demi terciptanya kepuasan pelanggan (*customers satisfaction*). Dengan menggunakan konsep SERVQUAL maka kualitas jasa dikelompokkan dalam 5 dimensi, yaitu *dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.

**Definisi Operasional.** Definisi operasional disusun dengan menggunakan pendekatan variabel kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et.al, 1988 dimana kualitas pelayanan dikelompokkan menjadi lima dimensi. Dalam penelitian ini pengelompokan indikator pelayanan penulis mengadopsi penelitian Oliveira & Ferreira, 2009.

**SERVQUAL.** Hasil rekapitulasi data kuesioner formal yang sah menjadi dasar untuk melakukan proses analisis data pada tahapan berikutnya dimana proses berikutnya adalah analisis SERVQUAL.

Penentuan prioritas perbaikan dimensi berdasarkan metode pemetaan kepuasan pelanggan dengan menggunakan matriks *Importance-Performance Analysis* yang dikembangkan melalui pemetaan kepuasan Philip Kotler. Dalam metode pemetaan kepuasan pengguna, data akan dikelompokkan ke dalam matriks *Importance-Performance Analysis* sehingga dimensi – dimensi yang terdapat dalam kategori penting dan memerlukan kinerja yang tinggi menjadi prioritas utama dalam membuat atau menetapkan strategi perusahaan sehingga kinerja yang dilakukan dapat memenuhi harapan kepuasan penggunaanya.

Setiap pertanyaan dari masing-masing dimensi dalam SERVQUAL yang dinyatakan kepada responden dapat dikelompokkan berdasarkan tingkat kepentingan yang menjadi harapan pengguna kedalam matriks *Importance-Performance Analysis*.

**Penyusunan Rumah Kualitas (*House of Quality /HOQ*).** Hasil akhir dari penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan kepada manajemen Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan. Untuk keperluan tersebut, maka digunakan metode HOQ (*House of Quality*) yang merupakan bagian atau fase sekaligus alat utama dalam metode QFD (*Quality Function Deployment*). Secara umum, terdapat 4 (empat) tahap atau level *House of Quality* (HOQ) dalam memperbaiki kualitas sebuah produk. Dalam penelitian ini, peneliti membatasi penyusunan *House of Quality* (HOQ) hanya sampai dengan level ke-3, yaitu *HOQ process requirements to quality procedures*, dengan pertimbangan bahwa level ke-4 dari HOQ adalah jadwal pelaksanaan perbaikan kualitas layanan, sedangkan hasil akhir penelitian ini hanya berupa rekomendasi pelaksanaan perbaikan kualitas layanan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Analisis Servqual.** Berdasarkan hasil penelitian yang telah melalui serangkaian proses sebagaimana di paparkan pada bab sebelumnya maka dapat diketahui bahwa proses pengambilan data kualitatif yang diperoleh dari data kuesioner diolah dengan menggunakan *Service Quality* (SERVQUAL). Dimana pada servqual atribut pelayanan di bagian kedalam 5 (lima) dimensi pelayanan. Adapun

dari keseluruhan atribut pelayanan yang terbagi dalam masing-masing dimensi memiliki nilai negatif. Artinya kepuasan mahasiswa Jurusan TGP-PNJ atas pelayanan jasa yang diberikan belum memenuhi harapan dari mahasiswa. Dari data yang telah diolah dari lima dimensi dirata-rata maka akan terlihat diperoleh urutan gap terbesar sampai yang terkecil dari dimensi tersebut.

**Tabel 1.** Nilai rata-rata dimensi Servqual

No	Dimensi	Nilai rata-rata
1	Penampilan Fisik ( <i>Tangible</i> )	-1,45
2	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	-1,40
3	Tanggapan ( <i>Responiveness</i> )	-1,18
4	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	-0,97
5	Empati ( <i>Emphaty</i> )	-1,36

Sumber : pengolahan data,2015

Yang pertama, dimensi *Tangible* dengan rata-rata yang diberikan sebesar -1,45. Berarti sarana maupun prasarana fisik yang dimiliki oleh Jurusan Teknik Grafika dan Penebitan-PNJ belum memuaskan bagi para mahasiswa selaku pelanggan.

Yang kedua, dimensi *reliability* dengan nilai rata-rata sebesar -1,40. Dengan nilai gap sebesar ini menunjukkan bahwa kemampuan institusi dalam melayani mahasiswa seperti ketepatan institusi pendidikan tinggi untuk melakukan sesuatu sesuai dengan janji dan dalam waktu yang disepakati, kecepatan dan kesungguhan institusi untuk melaksanakan pekerjaannya tanpa kesalahan serta kesungguhan yang tulus untuk membantu mahasiswa jika memiliki masalah belum sesuai dengan harapan mahasiswa (belum memuaskan).

Yang ketiga, dimensi *Empathy* dengan nilai rata-rata -1,36. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam dimensi ini seperti institusi pendidikan tinggi yang mengerti kebutuhan yang spesifik dari mahasiswanya, institusi pendidikan tinggi yang fokus kepada pelayanan yang terbaik untuk mahasiswanya, institusi pendidikan tinggi memiliki Dosen dan karyawan yang menyediakan perhatian secara individu kepada masing-masing mahasiswa, institusi pendidikan tinggi memiliki jam belajar-mengajar yang nyaman untuk semua mahasiswa belum sesuai dengan harapan mahasiswa (belum memuaskan).

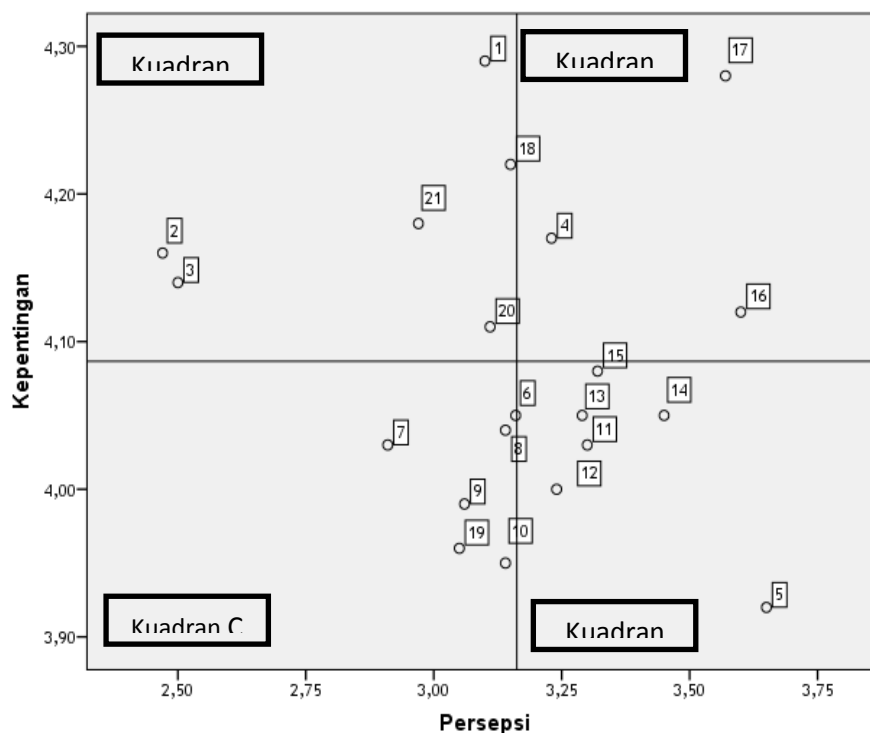
Yang keempat, dimensi *Responsiveness* dengan nilai rata-rata -1,18. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan jurusan TGP-PNJ dilihat dari sudut pandang dimensi *responsiveness* ini seperti dosen dan karyawan di institusi perguruan tinggi menjanjikan pelayanan kepada mahasiswa sesuai dengan batas waktu yang dapat disanggupi, dosen dan karyawan di institusi pendidikan tinggi selalu menampilkan keinginannya untuk membantu mahasiswa, dosen dan karyawan di institusi pendidikan tinggi selalu rela untuk menjelaskan keraguan yang mungkin dimiliki mahasiswanya, dosen dan karyawan di institusi pendidikan tinggi selalu siap dan ikhlas selama menyajikan pelayanan belum memberikan kepuasan bagi mahasiswa.

Yang kelima dimensi *Assurance* dengan nilai rata-rata -0,97, meskipun memiliki nilai gap yang paling kecil dibandingkan dengan dimensi *servqual* yang lain namun pada dimensi ini masih memiliki nilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayan di jurusan TGP-PNJ seperti perasaan aman mahasiswa di

institusi pendidikan tinggi dalam interaksi mereka dengan pihak institusi, perilaku dari Dosen dan karyawan di Institusi pendidikan tinggi menginspirasi rasa percaya diri dari mahasiswanya, dosen dan karyawan dari institusi pendidikan tinggi yang memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dari para mahasiswa, dan kesopanan dosen dan karyawan kepada mahasiswanya masih belum memuaskan bagi mahasiswa.

**Importance Performance Analisis (IPA).** Pengolahan data menggunakan importance performance analisis (IPA) bertujuan memperoleh faktor - faktor yang berpengaruh pada dimensi servqual. Data yang digunakan adalah data antara kepuasan/persepsi dengan data tingkat kepentingan mahasiswa berdasarkan importance performance analisis untuk membuat diagram kartesius mengenai posisi penempatan data.

Dari hasil pengolahan data dihasilkan diagram klasifikasi kepentingan dengan konsep servqual (IPA) dalam model diagram kartesius sebagai berikut :



**Gambar 3.** Diagram klasifikasi kepentingan dengan konsep servqual (IPA)  
 Sumber : Pengolahan data, 2014

**Importance Performance Analisis (IPA).** Digunakan untuk mengembangkan strategi manajemen pemasaran. Dimana analisis ini digunakan untuk menutup kekurangan yang ada pada SERVQUAL. Dari hasil pengolahan data menunjukkan analisis IPA pada kuadran A merupakan prioritas tinggi yang harus dilakukan perbaikan secara berurutan sesuai dengan tingkat kepentingan menurut mahasiswa sebagai pelanggan. Sementara pada kuadran dua, tiga, dan empat menjadi prioritas perbaikan yang dapat dilakukan secara berurutan setelah kuadran A dilakukan perbaikan. Adapun dalam penelitian ini hanya menjadikan kuadran A sebagai

fokus perbaikan dimana terdapat lima atribut pelayanan yang terdapat di dalamnya antara lain : (1) Institusi pendidikan tinggi memiliki fasilitas laboratorium dan bengkel yang lengkap (merupakan atribut no. 1) (2) Institusi pendidikan tinggi fokus kepada pelayanan yang terbaik untuk mahasiswanya (merupakan atribut no. 21) (3) Institusi pendidikan tinggi memiliki perpustakaan yang lengkap, nyaman dan modern (merupakan atribut no. 2) (4) Institusi pendidikan tinggi memiliki sarana komunikasi dan internet yang memadai (merupakan atribut no. 3) (5) Institusi pendidikan tinggi mengerti kebutuhan yang spesifik dari mahasiswanya (merupakan atribut no. 20)

**Pembuatan Rumah Kualias (HoQ).** Pada tahapan berikutnya output dari hasil scatter diagram IPA dilanjutkan ke pengolahan data menggunakan QFD (*Quality Function Deployment*) dimana atribut pelayanan yang ada di kuadran A yang dijadikan sebagai data input pada matriks whats yang merupakan *customer needs* atau *Voice of Customer*. Dengan menggunakan data yang dihasilkan dari diagram IPA maka dapat mempersingkat waktu dalam mengidentifikasi *customer voice*. Data inilah yang kemudian dijadikan sebagai data masukan pada Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan bahwa ada lima atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk segera diperbaiki karena pelayanan ini memiliki tingkat kepentingan yang paling tinggi namun kualitas pelayanan yang diberikan masih sangat kurang. Selanjutnya hasil pada kuadran A dijadikan tema diskusi untuk dicarikan solusi bersama pihak manajemen Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan. Adapun tool yang digunakan untuk membantu merumuskan kebijakan yang diambil dengan QFD (*Quality Funtion Deployment*). Sebagaimana dijelaskan diatas bahwa kuadran A dijadikan *Customer needs* yang dimasukkan dalam matriks whats pada *House of Quality*. Adapun hasil dari diskusi didapatkan lima jawaban sebagai respon teknis dalam upaya perbaikan.

**Tabel 2.** Jawaban Responden

No atribut	Permasalahan ( <i>Customer needs</i> )	Perbaikan (respon teknis)
1	Institusi pendidikan tinggi memiliki fasilitas laboratorium dan bengkel yang lengkap	Membuat perencanaan untuk pengadaan peralatan laboratorium dan bengkel.
21	Institusi pendidikan tinggi fokus kepada pelayanan yang terbaik untuk mahasiswanya	Membuat standar pelayanan prima untuk tiap divisi yang ada
2	Institusi pendidikan tinggi memiliki perpustakaan yang lengkap, nyaman dan modern	Melengkapi jumlah buku,tata letak buku dan ruang baca serta membuat sistem e-library untuk mempermudah pencarian, peminjaman dan pengembalian buku dengan pustakawan yang mampu melaksanakan fungsi pengelolaan perpustakaan.

Lanjutan Tabel 2

No atribut	Permasalahan ( <i>Customer needs</i> )	Perbaikan (respon teknis)
3	Institusi Pendidikan tinggi memiliki sarana komunikasi dan internet yang memadai	Memperkuat dan memperluas jaringan internet dan interkom yang ada terutama diruang kelas
20	Institusi pendidikan tinggi mengerti kebutuhan yang spesifik dari mahasiswanya	Menyediakan kotak saran bagi mahasiswa dan mengakomodir kebutuhan/keluhan mahasiswa melalui PA

Dengan meneruskan pengolahan data menggunakan pendekatan QFD maka didapatkan hasil bahwa prioritas terbesar perbaikan kualitas layanan yang dihasilkan dari IPA harus di sesuaikan dengan respon teknis yang telah di berikan oleh pihak manajemen dalam mengupayakan perbaikan. Pada tiap respon teknis yang diberikan oleh manajemen memiliki tingkat kesulitan yang dihadapi oleh manajemen dalam mengimplementasikan perbaikan sehingga upaya perbaikan harus diurutkan berdasarkan tingkat kemampuan dari pihak manajemen untuk melakukan perbaikan tersebut.

Sementara itu untuk memastikan *technical descriptor* yang dihasilkan dari forum diskusi tepat dan optimal, maka respon ini dilakukan validasi kepada mahasiswa melalui forum diskusi mahasiswa dan wawancara kepada mahasiswa sejauh mana pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Institusi dalam memenuhi harapan mahasiswa, apa saja faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan perbaikan serta saran dan usulan apa yang dapat diberikan kepada institusi untuk memperbaiki layanan secara optimal.

Dari hasil akhir rancangan perbaikan yang telah dirumuskan bersama pihak manajemen dan dengan input data masukan hasil wawancara kepada mahasiswa maka di hasilkan rumusan perbaikan sebagai berikut:

**Menyediakan kotak saran bagi mahasiswa dan mengakomodir kebutuhan/keluhan mahasiswa melalui PA (pembimbing akademik).**

Sejatinya kotak saran bagi mahasiswa telah disediakan oleh pihak manajemen jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan – PNJ jauh hari sebelum penulis melakukan penelitian ini. Namun berdasarkan observasi melalui wawancara dan pengumpulan data dengan mahasiswa dan pihak manajemen jurusan dapat diketahui bahwa pemanfaatan kotak saran yang telah disediakan oleh manajemen jurusan untuk mahasiswa masih sangat kurang, hal ini terlihat dari jumlah saran yang masuk jika setiap harinya tidak lebih dari satu.

Dari hasil wawancara dengan mahasiswa jurusan TGP-PNJ ada beberapa faktor yang menyebabkan mahasiswa kurang memanfaatkan kotak saran sebagai media menyampaikan usul, saran dan kritikan terhadap pelayanan jurusan, faktor tersebut diantaranya : (a) Tidak ada sosialisasi tentang penggunaan dan manfaat kotak saran yang ada di depan ruang staff administrasi jurusan. (b) Posisi kotak saran yang kurang strategis (c) Tampilan kotak saran kurang menarik

Dengan permasalahan yang disampaikan oleh mahasiswa maka pihak manajemen jurusan perlu melakukan beberapa upaya dalam memaksimalkan fungsi kotak saran sebagai media penghubung antara mahasiswa dengan jurusan,

di samping itu fungsi Pembimbing Akademik harus di optimalkan lagi dengan mengatur jadwal pertemuan rutin dengan mahasiswa baik secara formal maupun informal, melalui PA jurusan mendapatkan informasi apa saja sebenarnya yang diharapkan oleh mahasiswa dan mengetahui kebutuhan yang spesifik dari mahasiswa.

**Membuat standar pelayanan prima untuk tiap divisi yang ada.** Standar Pelayanan Prima menjadi upaya perbaikan yang harus dilakukan dengan urutan prioritas kedua, secara teknis membuat standar pelayanan prima merupakan hal yang tidak sulit dilakukan oleh jurusan dan standar pelayanan prima telah di buat oleh tiap divisi yang ada sebagai kerangka acuan dalam pelaksanaan pelayanan terhadap mahasiswa. Diantara standar pelayanan prima yang dibuat adalah pada pelayanan lab/bengkel jurusan, standar pelayanan pemberian beasiswa, standar pelayanan pengajaran dan standar pelayanan lainnya.

Dengan adanya standar pelayanan ini diharapkan pihak Jurusan memiliki mekanisme yang baik dalam melakukan pelayanan terhadap mahasiswa. Meskipun pada pelaksanaannya tentu tidak semudah merumuskan standar pelayanan kedalam kerangka acuan. Sesuai dengan instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, maka setiap Perguruan Tinggi wajib menerapkan Standar Pelayanan yang disusun kedalam satu bentuk modul sesuai dengan unit-unit pelayanan yang ada di Institusi Pendidikan.

Dari hasil diskusi dengan pihak manajemen Jurusan menyimpulkan bahwa implementasi Standar Pelayanan Prima tidak semudah membuat rumusan kedalam modul karena pada prakteknya pelayanan prima membutuhkan banyak aspek yang harus dipenuhi agar pelayanan prima dapat diimplementasikan secara optimal seperti sarana dan prasarana penunjang, pengetahuan SDM dan jumlah SDM. Sementara Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan memiliki kendala yang sangat mendasar untuk mengimplementasikan Standar Pelayanan Prima yang telah diterapkan yaitu jumlah SDM yang sangat kurang, baik dari jumlah Dosen, Instruktur/teknisi maupun staff administrasi dan pustakawan.

**Memperkuat dan memperluas jaringan internet dan interkom yang ada terutama diruang kelas.** Layanan komunikasi dan internet yang disediakan oleh Jurusan Teknik Grafika penerbitan sebenarnya memiliki akses dan kecepatan yang baik, namun jangkauannya masih terbatas pada tempat tertentu saja. Hal ini dikarenakan sarana komunikasi dan internet bukan dikelola langsung oleh manajemen Jurusan tetapi menjadi kewenangan satuan kerja pusat/Politeknik Negeri Jakarta melalui Pusat Komunikasi (PUSKOM) dengan server pusat yang terpisah dengan gedung Jurusan. Dari empat lantai bangunan gedung Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan hanya lantai satu saja yang memiliki koneksi internet dengan Wifi, sementara di lantai dua, tiga dan empat yang merupakan ruangan sekretariat, dosen dan ruang kelas justru tidak terdapat koneksi internet. Berdasarkan kondisi inilah maka Jurusan harus berupaya untuk melakukan koordinasi dengan PUSKOM untuk segera dilakukan perbaikan dan perluasan akses internet yang mampu menjangkau semua ruangan yang ada di gedung jurusan teknik grafika dan penerbitan terutama di lantai tiga dan lantai empat yang merupakan ruang kelas.

**Melengkapi jumlah buku, tata letak buku dan ruang baca serta membuat sistem e-library untuk mempermudah pencarian, peminjaman dan pengembalian buku.** Kebutuhan ke empat yang harus dipenuhi oleh jurusan teknik grafika dan penerbitan adalah pemenuhan kebutuhan akan perpustakaan bagi mahasiswa. Jika melihat kondisi yang ada tentu perbaikan ini sangat beralasan mengingat keberadaan perpustakaan dalam Institusi pendidikan merupakan representasi dari institusi tersebut. Bila perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap, ruang baca yang nyaman, peminjaman dan pengembalian serta penataan buku yang sistematis maka dapat memberikan penilaian positif terhadap kualitas pendidikan yang diberikan. Politeknik Negeri Jakarta memiliki dua perpustakaan yaitu perpustakaan pusat dan perpustakaan jurusan yang terdapat di tiap-tiap jurusan.

Fakta dilapangan menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kontradiktif antara perpustakaan pusat dengan perpustakaan yang ada di jurusan teknik grafika dan penerbitan. Perpustakaan pusat memiliki jumlah koleksi buku yang relatif lengkap dibandingkan dengan perpustakaan jurusan, sistem tata kelola perpustakaan pusat juga sudah dikelola dengan baik, menggunakan komputerisasi, penataan buku yang terstruktur dan sistematis serta ruang baca yang cukup nyaman. Sementara perpustakaan jurusan belum ada komputerisasi, ruang baca yang kurang nyaman serta koleksi buku sangat kurang.

Evaluasi bersama dengan pihak manajemen jurusan menyimpulkan bahwa kendala utama yang dihadapi oleh perpustakaan jurusan adalah belum adanya pustakawan yang ditunjuk sebagai pengelola perpustakaan, sejauh ini pengelola perpustakaan jurusan yang ditunjuk adalah tenaga administrasi yang sebenarnya belum memiliki kualifikasi sebagai pustakawan. Jumlah koleksi buku yang tidak lengkap juga menjadikan mahasiswa kurang antusias untuk memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber bacaan dalam mencari referensi. Dengan berkaca pada perpustakaan pusat maka upaya untuk melengkapi jumlah buku, tata letak buku dan ruang baca serta membuat sistem e-library untuk mempermudah pencarian, peminjaman dan pengembalian buku dapat dilakukan dengan prasarat utama adalah menempatkan tenaga pustakawan yang benar-benar memiliki kemampuan sebagai pustakawan serta melakukan kaji banding dengan perpustakaan pusat dalam penerapan tata kelola perpustakaan yang baik. Sejalan ini penambahan jumlah koleksi buku sebenarnya telah dilakukan oleh pihak manajemen jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan, namun belum adanya pustakawan serta sistem tata kelola yang terstruktur dan sistematis sehingga koleksi buku baru belum ditempatkan dalam ruang perpustakaan, tetapi diruangan staff administrasi umum dimana mahasiswa dapat meminjam untuk dibaca dan di foto copy ditempat.

**Membuat perencanaan untuk pengadaan peralatan Laboratorium dan Bengkel.** Upaya perbaikan pelayanan dengan membuat perencanaan untuk pengadaan peralatan Laboratorium dan Bengkel merupakan tahapan improvement yang dirasakan oleh manajemen jurusan teknik grafika dan penerbitan memiliki tingkat kesulitan paling signifikan. Ini dikarenakan jurusan TGP-PNJ merupakan bagian dari institusi pendidikan negeri, sehingga untuk mengadakan fasilitas praktikum, sarana dan prasarana membutuhkan waktu dan perencanaan yang cukup panjang. Proses perencanaan dan pengadaan di institusi negeri didasarkan

kepada jumlah anggaran yang diberikan oleh rektorat disesuaikan dengan jumlah jurusan yang ada, sementara peralatan lab dan bengkel Grafika dan Penerbitan rata-rata memiliki harga yang relatif mahal.

Hal ini tentu tidak menyurutkan niat manajemen jurusan TGP-PNJ untuk terus berupaya terus melengkapi fasilitas pendidikan utamanya perlengkapan Lab dan Bengkel praktikum mengingat status Politeknik sebagai pendidikan vokasi dimana kegiatan praktikum lebih banyak daripada teori.

**Keterbatasan hasil Penelitian.** Setiap penelitian pasti memiliki keterbatasan sebagaimana penelitian yang dilakukan ini jauh dari hasil sempurna dan benar. Keterbatasan yang ada dalam penelitian ini antara lain: (1) Pada penelitian ini hanya melihat dari satu perspektif pelanggan saja yakni mahasiswa (belum melibatkan pelanggan lainnya seperti dosen, karyawan, alumni, orang tua mahasiswa, dan pemilik lapangan kerja). (2) Atribut pelayanan yang dibuat dalam penelitian ini merupakan adaptasi dari penelitian SERVQUAL sebelumnya (tanpa melakukan analisa/kajian terhadap keluhan pelanggan). (3) Pendekatan QFD yang dilakukan tanpa/belum melakukan tahapan benchmarking dengan institusi pesaing. (4) Tingkat ketelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 5%, dan tingkat kepercayaan sebesar 95%. Tingkat ketelitian dan tingkat kepercayaan tersebut memungkinkan terjadinya penyimpangan hasil penelitian yang cukup besar terhadap kondisi yang sebenarnya.

## PENUTUP

**Kesimpulan.** Berdasarkan pengolahan data, analisis, dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: (1) Kualitas layanan yang diberikan oleh Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan-PNJ belum memenuhi harapan dari mahasiswa selaku pelanggan, artinya mahasiswa belum merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan, hal ini terlihat dari nilai atribut (*gap*) kualitas layanan bernilai negatif. (2) Upaya perbaikan kualitas pelayanan yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen didasarkan kepada skala prioritas berdasarkan tingkat kepentingan menurut pelanggan yang kemudian direspon oleh pihak manajemen dimana respon tersebut diurutkan berdasarkan tingkat kemampuan dari pihak manajemen untuk melakukan perbaikan tersebut. Hasilnya adalah ada 5 perbaikan yang harus dilakukan oleh pihak manajemen dengan prioritas perbaikan sebagai berikut : (a) Menyediakan kotak saran bagi mahasiswa dan mengakomodir kebutuhan/keluhan mahasiswa melalui PA (pembimbing akademik) (b) Membuat standar pelayanan prima untuk tiap divisi yang ada (c) Memperkuat dan memperluas jaringan internet dan interkom yang ada terutama diruang kelas (d) Melengkapi jumlah buku,tata letak buku dan ruang baca serta membuat sistem e-library untuk mempermudah pencarian, peminjaman dan pengembalian buku (e) Membuat perencanaan untuk pengadaan peralatan Laboratorium dan Bengkel.

**Saran.** Mengingat keterbatasan dalam penelitian ini maka peneliti mencoba memeberikan saran sebagai pertimbangan dalam peneliitn selanjutnya : (1) Melakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui *before* dan *after* implementasi perbaikan. (2) Sebaiknya untuk penelitian sejenis dapat melibatkan pelanggan



lainnya seperti dosen, karyawan, alumni, orang tua mahasiswa, dan pemilik lapangan kerja sebagai responden. (3) Atribut pelayanan yang diteliti dapat disusun bersama dengan pihak manajemen dan menggunakan dasar survey pendahuluan untuk mengetahui keluhan pelanggan. (4) Sebaiknya penggunaan metode QFD yang dilakukan tahapan benchmarking dengan institusi pesaing serta dilanjutkan sampai level 3. (5) Menggunakan tingkat kepercayaan dalam penelitian diatas 95% sehingga hasil penelitian dapat lebih dipercaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aghamolaie, T., Zare, S. H., & Abedini, S. (2007). Educational services quality gap from the students' standpoint in Hormozgan University of Medical Sciences. *Development Stages in Medical Education*, 3(2), 78-85.
- Ahmadi, A. A., & Ghelichli, B. (2006). Designing the educational service quality management model in Payamenoor University. *PeykeNoor*, 3(3), 79-101.
- Akdag, H. C., Tarim, M., Lonial, S., & Yatkin, A. (2013, February). QFD application using SERVQUAL for private hospitals:a case study. *Leadership in Health Service*, 26(03), 175-183.
- Alma, B., & Hurryati. (2008). *Manajemen Corporate dan Strategis Pemasaran Jasa Pendidikan, Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Angipora, M. P. (2002). *Dasar-Dasar Pemasaran* (hal. 162;174). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Arbuni, F., Shoghli, A. R., Badriposhteh, S., & Mohajeri, M. (2009). Studying the gap between expectations and educational services provided to students of Zanjan University of Medical Sciences in 2006. *Journal of Steps in the Development of Medical Education*, 5(1), 17-25.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek* (Revisi V ed., hal. 74). Penerbit Rineka Cipta.
- Arokiasamy, A. R., & Abdullah, A. G. (2012). Service Quality And Students' Satisfaction At Higher Learning Institutions: A Case Study Of Malaysian University Competitiveness. *International Journal of Management and Strategy*, 3(5), 1-16.
- Bagherzadeh, K. M., & Bagherzadeh, F. (2010). Evaluating the service quality of higher education centers in Tabriz using SERVQUAL model and ranking the centers using Hierarchical Analysis Process. *Educational Sciences*, 2(8), 31-54.
- Bernal, L., Dornberger, U., Suvelza, A., & Byrnes, T. (2009). *Quality Function Deployment (QFD) For Service Handbook*. Leipzig: Universitat Leipzig.
- Cannon, J. P., Perreault, W. D., & McCarthy, J. J. (2008). *Pemasaran Dasar : Pendekatan Manajerial Global* (p. 286). Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Clewes, D. (2003). A Student-Centred Conceptual Model Of Service Quality In Higher Education. *Quality in Higher Education*, 9 (1), 69-85.
- Enayati, T., Modanloo, Y., Behnamfar, R., & Rezaei, A. (2013, January). Measuring Service Quality of Islamic Azad University of Mazandaran using SERVQUAL Model. *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*, 06(01), 99-116.

- Hurryati, R. (2008). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (hal. 41). Bandung: Alfabeta.
- Izwaan, M. S. (2012, December). The Effectiveness of Integrating Kano Model and Servqual Into Quality Function Deployment (QFD) for Developing Training Courses Model. *Journal of WEI Bussiness and Economics*, 1(1), 1-7.
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2009). *Manajemen Pemasaran* (hal. 177; 179; 492). Jakarta: Penerbit Indeks.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2002). *Principle of Service Marketing and Management*. Prentice Hall.
- Lupiyoadi, & Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (hal. 182). Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Marzo-Navarro, M., Pedraja-Iglesias, M., & Rivera-Torres, M. P. (2005). Measuring Customer Satisfaction in Summer Courses. *Quality Assurance in Education*, 13(1), 53-65
- Nawawi. (2003). *Metode Penelitian Bidang Sosial* (hal. 64). Yogyakarta: Gajah Mada. University Press.
- Oliveira, O. J., & Ferreira, E. C. (2009). Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education. *POMS 20th Annual Conference*, 1, hal. 011-0072. Orlando.
- Parasuraman, A., Zeinhaml, V., & Berry, L. (1988). A multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Petruzzellis, L., D'Uggento, A. M., & Romanazzi, S. (2006). Student satisfaction and quality of service in Italian universities. *Emerald Group Publishing Limited*, 349-364.
- Rahmana, A. (2014, January ). Integration of SERVQUAL and KANO Model Into QFD To Improve Quality of Simulation-Based Training on Project Management. *International Journal of Basic and Applied Science*, 02(03), 59-72.
- Riduwan, & Kuncoro, E. A. (2007). Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis). Dalam Riduwan, & E. A. Kuncoro, *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)* (hal. 67). Bandung: Alfabeta.
- Sujono, A. (1998). Pengantar Statistik Pendidikan. Dalam A. Sujono, *Pengantar Statistik Pendidikan* (hal. 66). Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Sumarwan, U. (2003). Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Dalam U. Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran* (hal. 322). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar* (hal. 44). Jakarta: Rineke Cipta.
- Tan, K. C., & Pawitra, T. A. (2001). Integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for service excellence development. *Managing Service Quality*, 11(06), 418-430.
- Tandjung, J. (2004). *Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-nilai Pelanggan Edisi kedua* (hal. 109-112). Malang: Banyumedia.
- Tjiptono, F. (2006). *Prinsip-prinsip Total Quality Service* (hal. 59;51;70). Bandung: Penerbit Andi.

- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, H. (2008). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (hal. 4). Jakarta: PT Damar Mulya Pustaka.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa : Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertasi Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian* (hal. 55). Jakarta: Indeks.
- Zabed Ahmed, S. M., & Zahid Hossain Shoeb, M. (2009). Measuring service quality of a public university library in Bangladesh using SERVQUAL. *Performance Measurement and Metrics*, 1(9), 17-32
- Zavar, T., Behrangi, M. R., Asgarian, M., & Naderi, E. (2007). Evaluating the quality of educational services to students in Payamenoor Universities of the East and West Azarbaijan provinces. *Journal of Research and Planning in Higher Education*, 46, 67-90.