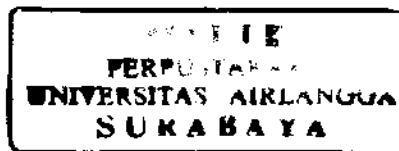


TESIS

KK
TE 40/03
Asn
a

**ANALISIS *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) DALAM
PENENTUAN PRIORITAS ATRIBUT LAYANAN
PERGURUAN TINGGI BERDASARKAN
CUSTOMER DRIVEN
DI KOTA PALU**



ASNGADI
090013836-M

**PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS AIRLANGGA
PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
SURABAYA
2003**

LEMBAR PENGESAHAN

**Tesis Ini Telah Disetujui
Pada Tanggal 29 Pebruari 2003.**

Oleh

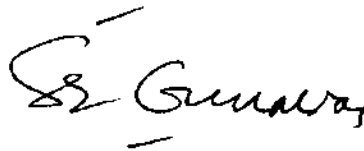
Pembimbing



Drs. Hermawanto, M.Sc., MBA

NIP. 131 558 572

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Manajemen
Program Pascasarjana Universitas Airlangga**



Drs. Sri Gunawan, M. Com., DBA

NIP. 131 653 420



PENGESAHAN TIM PENGUJI

**TESIS INI TELAH DIUJI DAN DISETUJUI
PADA TANGGAL 24 FEBRUARI 2003**

Oleh,

Penitia Penguji Tesis

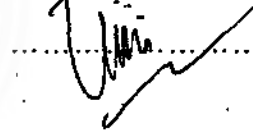
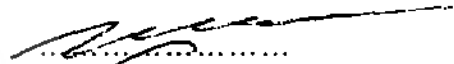
Ketua : Dr.Sri Wahyuni Astuti, SE., M.S

Anggota : Drs. Hermawanto, M.Sc.,MBA.

Tanti Handriana, SE.,M.Si

Dra. Wiwik Supratiwi, MBA

Sri Hartini, SE.,M.Si



UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama tama penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah Swt, karena atas segala rakhmat dan hidayahNyalah sehingga tesis ini dapat diselesaikan. Tesis ini merupakan buah karya yang sangat berharga bagi penulis sebagai bagian dari wahana pengembangan kemampuan dalam menuangkan gagasan dan pemikiran yang kiranya berguna bagi penulis secara pribadi maupun untuk pengembangan kasanah keilmuan.

Kepada kedua orang tua Zuhri B Wagiyo dan Sutrini B. Nasir, dan adinda Kasriadi Nugroho, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga atas segala pengorbanan, dorongan dan doa restunya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik. *My sweet honey* atas segala perhatian, dukungan dan kasih sayangnya.

Proses penyelesaian tesis ini juga tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karenanya dengan selesainya tesis ini, perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

Bapak Drs. Hermawanto, M.Sc., MBA selaku pembimbing, yang dengan penuh perhatian, kesabaran dan waktu luangnya dalam memberikan motivasi, bimbingan dan arahan sampai dengan selesainya penyusunan tesis ini.

Tim penguji proposal dan tesis Dr. Sri Wahyuni Astuti, Dra. Ec., M.S, Drs. Sri Gunawan, M.Com., DBA, Tanti Handriana,SE., M.Si, Dra. Wiwik Supratiwi, MBA, Ak yang telah memberikan penilaian dan masukan sehingga lebih menyempurnakan tesis ini.

Rektor Universitas Airlangga Prof. Dr. Med H. Puruhito, dr atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada saya untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program magister.

Direktur program pascasarjana Universitas Airlangga Prof. Dr. H. Muhammad Amin, dr, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti program magister pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga.

Staf pengajar di program pascasarjana universitas arilangga : Prof. V. Henky Supit, Drs. Ec, Prof. Budiman Chr, Drs.Ec., MA., Ph.D, Prof. Dr. Imam Syakir, SE, Prof. Dr. Sri Maemunah S, Dra. Ec, M.Si, Dr. Ida Bagus Made Santika, SE, Dr. Muslich Anshori, Drs., Ak., M.Sc, Dra. Debby Ratna Daniel, rer., pol., Ph.D,

Ak, Drs. Tjiptohadi Sawarjuwono, M.Ec, Ph.D, Ak, Drs. Basuki, M.Com (Hons)., Ph.D, Ak, Drs. Dr. L. Dyson, MA, Suherman Rosyidi, Gdip.,Ec., Dev., M. Com, Drs. Ec. Djoko Mursinto, M.Ec, Drs. Moch. Nasich, M.Si, Tanti Handriana, SE, M.Si, Dra. Ec. Indrianawati Usman, M.Sc, Drs. Hermawanto, M.Sc., MBA, Dra. Sri Kusreni, M.Si, Nuri Herachwati, SE., M.Si, Yusuf Ernawan, MA, Drs., Djoni Budiarto, MS, yang telah dengan ikhlas memberikan tambahan bekal ilmu dan wawasan yang sangat berguna kepada saya.

Teman-teman angkatan 2000/2001 Program Magister Ilmu Manajemen Universitas Airlangga, atas segala kekompakan dan kesetiakawanan selama menjalani pendidikan.

Teman-teman kos di Jl. Jojoran III No. 40 Surabaya yang selalu memberikan suasana keceriaan, persahabatan, dan kekeluargaan selama penulis menjalani pendidikan.

Kepada seluruh responden penelitian yang tak sempat penulis sebutkan satu per satu, penulis hanya dapat berdoa semoga segala bantuannya dicatat oleh Allah Swt sebagai amal ibadah.

Akhirnya tesis ini saya persembahkan kepada almamaterku tercinta Universitas Airlangga Surabaya, dan semoga Allah Swt selalu melimpahkan rahmat dan hidayahNya kepada kita sekalian, Amin.

Surabaya, 13 Pebruari 2003

Penulis

ABSTRACT

The aims of this study are (1) To identify quality attributes of internal customer (student, lecturer, dan administration staff) in the enhancement process of quality serving college in Palu city. (2) To identify quality attributes according to external customer (work world) in Palu City. (3) To determine priority of attributes serving colleges in Palu city to satisfy their customers with apply the Quality Function Deployment (QFD).

College that became research subject are Economic Faculty of Tadulako University, STIE Panca Bhakti, and Economic Faculty of Palu Muhammadiyah University. Customer in this research consist of four groups that are student, lecturer, employee as internal customer and graduated user that are government sector, BUMN, and private sector as external customer. Thus, respondents in this research are represent four groups above.

Quality in the relation with internal customer is divided to five dimensions namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible, while for external customer, graduation quality measured with five dimensions namely communication ability, personality, teamwork orientation, cognitive aspect and global knowledge and information technology ability.

Population in this research are all of student in three colleges above that minimal in the sixth semester (level 3), permanent lecturer dan permanent staff in three colleges above. For users, the population are all of government institution, BUMN, and private companies located in Palu city.

Analysis process is done using the house of quality matrix, that is main tool in the Quality Function Deployment (QFD). Result gotten is to answer student customer need, the management equipment and learning tools that is in the first place, for lecturer customer group, design requirement that place in the first priority is the planning, implementing and developing education and teaching, for staff customer design requirement that place in the first priority is the staff management and determining job description clearly. To answer graduate user need, design requirement needed to increase is lecturer role as front line in the academic serving to student.

Keyword: Quality Function Deployment (QFD), house of quality, customer requirement, design requirement, reliability, responsiveness, empathy, tangible, internal customer, external customer.



Handwritten signature and date: 24/4/2023

ABSTRAKS

Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengidentifikasi atribut-atribut kualitas menurut *internal customer* (mahasiswa, dosen dan staf administrasi) dalam proses peningkatan kualitas layanan perguruan tinggi di kota Palu. (2) Untuk mengidentifikasi atribut-atribut kualitas menurut *external customer* (dunia kerja) di kota Palu. (3) Untuk menentukan prioritas atribut layanan perguruan tinggi di kota Palu dalam memuaskan pelanggannya dengan menerapkan Quality Function Deployment (QFD).

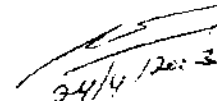
Perguruan tinggi yang menjadi subyek penelitian ini adalah Fakultas Ekonomi Universitas Tadulako, STIE Panca Bhakti Palu dan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palu. *Customer* dalam penelitian ini terdiri dari empat kelompok yaitu mahasiswa, dosen, karyawan sebagai *internal customer* dan pengguna lulusan yaitu sektor pemerintah, BUMN dan sektor swasta sebagai *external customer*. Oleh karenanya responden dalam penelitian ini mewakili keempat kelompok *customer* tersebut.

Kualitas dalam kaitannya dengan *internal customer* dibagi dalam lima dimensi yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible* sedangkan untuk *external customer* kualitas lulusan diukur dengan lima dimensi yaitu kemampuan komunikasi, kepribadian, orientasi teamwork, aspek kognitif dan pengetahuan global dan penguasaan teknologi informasi.

Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di tiga perguruan tinggi tersebut yang telah berada pada minimal semester 6 (tingkat 3), dosen tetap dan karyawan tetap di tiga perguruan tinggi tersebut. Untuk pengguna lulusan populasi yang dimaksudkan adalah seluruh instansi pemerintah, BUMN dan perusahaan swasta yang berkedudukan di kota Palu.

Proses analisa yang dilakukan menggunakan matriks *house of quality*, yang merupakan alat utama dalam *Quality Function Deployment (QFD)*. Hasil yang diperoleh adalah bahwa untuk menjawab kebutuhan *customer* mahasiswa, pengelolaan perlengkapan dan peralatan pembelajaran menempati prioritas pertama, untuk kelompok *customer* dosen, *design requirement* yang berada pada prioritas pertama adalah perencanaan, pelaksanaan dan pengembangan pendidikan dan pengajaran, untuk menjawab kebutuhan karyawan *design requirement* yang berada pada peringkat pertama adalah pengelolaan karyawan dan penentuan *job description* secara jelas. Untuk menjawab kebutuhan pengguna lulusan *design requirement* yang perlu ditingkatkan adalah peran dosen sebagai *front line* dalam pelayanan akademik kepada mahasiswa.

Kata kunci: *penyebaran fungsi kualitas, rumah kualitas, daftar kebutuhan pelanggan, daftar kebutuhan teknis, keandalan, daya tangap, perhatian pribadi, penampilan fisik, pelanggan internal, pelanggan eksternal.*


24/4/2023

DAFTAR ISI

Sampul Luar	i
Sampul Dalam	ii
Persyaratan Gelar	iii
Pengesahan Pembimbing	iv
Abstrak	v
Ucapan Terima Kasih	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	xi
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Batasan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
Bab II Tinjauan Pustaka	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.1.1 Penelitian Wakhid S. Ciptono.....	12
2.1.2 Penelitian Munjiati Munawaroh	13
2.1.4 Penelitian Tri Endang Yani.....	15
2.2 Kajian Teori.....	17
2.2.1 Definisi Kualitas	17
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.3 Konsep Pelanggan.....	23
2.2.4 Konsep Total Quality Management (TQM)	27
2.2.5 Total Quality Management (TQM) di Perguruan Tinggi ..	30
2.2.6 Mutu Perguruan Tinggi.....	35
2.2.7 Quality Function Deployment (QFD).....	39

Bab III Kerangka Pemikiran	54
Bab IV Metodologi Penelitian	59
4.1 Subyek Penelitian	59
4.2 Identifikasi Variabel	59
4.3 Definisi Operasional	60
4.4 Populasi dan Sampel.....	70
4.5 Metode Pengumpulan data	74
4.6 Metode Pengukuran.....	76
4.7 Metode Analisis Data	77
Bab V Analisa Hasil Penelitian.....	79
5.1 Uji Reliabilitas Dan Validitas Instrumen Penelitian.....	79
5.1.1 Uji Reliabilitas	79
5.1.2 Uji Validitas	80
5.2 Analisis Quality Function Deployment (QFD)	86
5.2.1 Identifikasi Customer Requirement	86
5.2.2 Menentukan Tingkat Kepentingan Atribut	87
5.2.3 Menentukan Perceived Performance.....	95
5.2.4 Menterjemahkan Customer Requirement Pada Unit- Unit Pelayanan FE Untad, STIE Dan FE Unmuh	102
5.2.5 Menentukan Matriks Hubungan Antara Customer Requirement Dengan Design Requirement	103
5.2.6 Menentukan Absolute Importance Dan Relative Importance	103
5.2.7 Menentukan Matriks Korelasi.....	133
5.2.8 Menggambarkan House Of Quality	136
Bab VI Pembahasan	140
6.1 . Deskripsi Kualitas Layanan Perguruan Tinggi.....	140
6.1.1 Perceived Performance FE Universitas Tadulako	140
6.1.2 Perceived Performance STIE Panca Bhakti	144

6.1.3 Perceived Performance FF Unmuh	147
6.1.4 Perceived Performance Pengguna Lulusan FE Untad, STIE dan FE Unmuh Palu	150
6.2 Prioritas Peningkatan Mutu Layanan Berdasarkan Rangkaing Design Requirement	151
Bab VII Kesimpulan Dan Saran.....	161
7.1 Kesimpulan.....	161
7.2 Saran.....	166



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pandangan Tradisional Terhadap Hubungan Pemasok dan Pelanggan	24
Gambar 2.2 Pandangan TQM Terhadap Hubungan Pemasok dan Pelanggan	25
Gambar 2.3 Tiga Elemen Dasar Manajemen Pada TQM	28
Gambar 2.4 Proses Penyempurnaan Kualitas di Perguruan Tinggi	31
Gambar 2.5 Proses Produksi Perguruan Tinggi	31
Gambar 2.6 Model Total Quality of School	32
Gambar 2.7 Model Roda Deming Dalam Peningkatan Kualitas Perguruan Tinggi	34
Gambar 2.8 Konsep Saling Melayani Antara Perguruan Tinggi dan Pelanggannya	37
Gambar 2.9 Struktur Rumah Kualitas (<i>The House Of Quality</i>)	44
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perguruan Tinggi di Yogyakarta dan Prodi Hasil Akreditasi BAN 97/97.....	14
Tabel 2.2	Perbedaan Quality Control Dengan Total Quality Control....	29
Tabel 2.3	Kesenjangan Lulusan Perguruan Tinggi Dengan Kebutuhan Industri.....	36
Tabel 4.1	Indikator Dimensi Reliability.....	60
Tabel 4.2	Indikator Dimensi Responsiveness	61
Tabel 4.3	Indikator Dimensi Assurance.....	62
Tabel 4.4	Indikator Dimensi Emphaty	63
Tabel 4.5	Indikator Dimensi Tangible	64
Tabel 4.6	Indikator Kualitas Lulusan.....	65
Tabel 4.7	Komponen Design Requirement FE Univ. Tadulako	67
Tabel 4.8	Komponen Design Requirement STIE Panca Bhakti	68
Tabel 4.9	Komponen Design Requirement FE Unmuh Palu	69
Tabel 4.10	Jumlah Mahasiswa, Dosen Tetap dan Karyawan di 3(Tiga) Perguruan Tinggi Bidang Ilmu Ekonomi.....	73
Tabel 4.11	Proporsi Sampel Penelitian pada Masing-Masing Perguruan Tinggi.....	73
Tabel 4.12	Sampel Pengguna Lulusan	74
Tabel 4.13	Hasil Penyebaran Kuisisioner Pada Tahap Prasurevey	75
Tabel 5.1	Hasil Uji Reliabilitas Pada Sampel Mahasiswa	79
Tabel 5.2	Hasil Uji Reliabilitas Pada Sampel Dosen.....	80
Tabel 5.3	Hasil Uji Reliabilitas Pada Sampel Karyawan.....	80
Tabel 5.4	Hasil Uji Reliabilitas Pada Sampel Pengguna Lulusan	80
Tabel 5.5	Ringkasan Uji Validitas Pada Sampel Mahasiswa	82
Tabel 5.6	Ringkasan Uji Validitas Pada Sampel Dosen	83
Tabel 5.7	Ringkasan Uji Validitas Pada Sampel Karyawan.....	85
Tabel 5.8	Ringkasan Uji Validitas Pada Sampel Pengguna Lulusan.....	85

Tabel 5.9 Tingkat Kepentingan Item Pertanyaan Menurut Mahasiswa Untad STIE Dan Unmuh	87
Tabel 5.10 Tingkat Kepentingan Item Pertanyaan Menurut Dosen Untad, STIE Dan Unmuh	90
Tabel 5.11 Tingkat Kepentingan Item Pertanyaan Menurut Karyawan Untad, STIE Dan Unmuh	92
Tabel 5.12 Tingkat Kepentingan Item Pertanyaan Menurut Pengguna Lulusan Untad, STIE Dan Unmuh	93
Tabel 5.13 Tingkat Kebaikan Item Pertanyaan Menurut Mahasiswa Untad, STIE Dan Unmuh	96
Tabel 5.14 Tingkat Kebaikan Item Pertanyaan Menurut Dosen Untad, STIE Dan Unmuh	98
Tabel 5.15 Tingkat Kebaikan Item Pertanyaan Menurut Karyawab Untad, STIE Dan Unmuh	100
Tabel 5.16 Tingkat Kebaikan Item Pertanyaan Menurut Pengguna Lulusan Untad, STIE Dan Unmuh	101
Tabel 5.17 Tingkat Kepentingan Absolut Komponen Design Requirement FE Untad Dalam Menjawab Customer Requirement Mahasiswa	104
Tabel 5.18 Tingkat Kepentingan Absolut Komponen Design Requirement FE Untad Dalam Menjawab Customer Requirement Dosen.....	106
Tabel 5.19 Tingkat Kepentingan Absolut Komponen Design Requirement FE Untad Dalam Menjawab Customer Requirement Karyawan.....	107
Tabel 5.20 Tingkat Kepentingan Absolut Komponen Design Requirement FE Untad Dalam Menjawab Customer Requirement Mahasiswa	109
Tabel 5.21Tingkat Kepentingan Absolut Komponen Design Requirement FE Untad Dalam Menjawab Customer Requirement Mahasiswa,Dosen, Karyawan Dan Pengguna Lulusan	110
Tabel 5.22 Tingkat Kepentingan Absolut Komponen Design Requirement STIE Dalam Menjawab Customer Requirement Mahasiswa	112
Tabel 5.23 Tingkat Kepentingan Absolut Komponen Design Requirement STIE Dalam Menjawab Customer Requirement Dosen.....	113

Tabel 5.24 Tingkat Kepentingan Absolut Komponen Design Requirement STIE Dalam Menjawab Customer Requirement Karyawan.....	114
Tabel 5.25 Tingkat Kepentingan Absolut Komponen Design Requirement STIE Dalam Menjawab Customer Requirement Mahasiswa.....	116
Tabel 5.26 Tingkat Kepentingan Absolut Komponen Design Requirement STIE Dalam Menjawab Customer Requirement Mahasiswa, Dosen, Karyawan Dan Pengguna Lulusan	117
Tabel 5.27 Tingkat Kepentingan Absolut Komponen Design Requirement Unmuh Dalam Menjawab Customer Requirement Mahasiswa.....	118
Tabel 5.28 Tingkat Kepentingan Absolut Komponen Design Requirement Unmuh Dalam Menjawab Customer Requirement Dosen.....	119
Tabel 5.29 Tingkat Kepentingan Absolut Komponen Design Requirement Unmuh Dalam Menjawab Customer Requirement Karyawan.....	121
Tabel 5.30 Tingkat Kepentingan Absolut Komponen Design Requirement Unmuh Dalam Menjawab Customer Requirement Mahasiswa.....	122
Tabel 5.31 Tingkat Kepentingan Absolut Komponen Design Requirement Unmuh Dalam Menjawab Customer Requirement Mahasiswa, Dosen, Karyawan dan Pengguna Lulusan	123
Tabel 6.1 Ringkasan Perceived Performance FE Universitas Tadulako .	140
Tabel 6.2 Ringkasan Perceived Performance STIE Panca Bhakti	144
Tabel 6.3 Ringkasan Perceived Performance FE Unmuh.....	147
Tabel 6.4 Ringkasan Perceived Performance Pengguna lulusan.....	150