

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*, *emphaty* 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.*

Handwritten signature and date: 24/4/2023