

## ABSTRAK

Perkembangan dunia pendidikan dewasa ini semakin kompetitif sehingga persaingan pada Perguruan Tinggi untuk mendapatkan mahasiswa baru juga semakin ketat. Untuk terus bertahan, setiap Perguruan Tinggi harus melakukan *continuous improvement* pada kualitas layanan demi memenuhi harapan dan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan lima dimensi *SERVQUAL* yaitu, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang diintegrasikan dengan data dari BAN-PT. Sementara itu, *Voice of Customer* akan digunakan untuk matriks kebutuhan mahasiswa pada *house of quality* di metode QFD.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik kualitas sistem pendidikan yang diinginkan oleh mahasiswa, kondisi kesenjangan (*gap*) kualitas layanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh mahasiswa, dan membuat rancangan peningkatan kualitas layanan pendidikan. Objek penelitian yang dikembangkan adalah Program Studi Magister Manajemen UPN “Veteran” Jatim.

Dari hasil penelitian, diperoleh 23 indikator kualitas layanan sistem pengelolaan perkuliahan yang masih membutuhkan perbaikan. Usulan rancangannya, perlu adanya perbaikan pada dimensi *tangible*, *assurance* dan *emphaty* agar sistem pendidikan di Program Studi Magister Manajemen UPN “Veteran” Jatim menjadi lebih optimal.

**Kata kunci:** *Quality Function Deployment*, **Kualitas Layanan Pendidikan, Perbaikan Kualitas.**

## **ABSTRACT**

*Nowadays education is increasingly competitive so that competition for the college to get new students are also getting tougher. To survive, each college shall undertake continuous improvement in the quality of service in order to meet the expectations and satisfaction of students. This study uses five SERVQUAL dimensions, namely, tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy that are integrated with the data of BAN-PT (Badan Akreditasi Nasional-Perguruan Tinggi). Meanwhile, Voice of the Customer is used for the matrix needs of students in the house of quality in QFD.*

*This study aims to investigate the characteristics of the desired quality of the education system by students, the condition of gap in the service quality which expected and received by the students, and to design quality improvement system of education. The object of research developed is Master of Management UPN "Veteran" Jawa Timur.*

*From the research results, obtained 23 indicators of the quality of the management system services that are still in need of repair. Proposed design, the need for improvement in the tangible dimension, assurance and empathy so that the education system in the Master of Management UPN "Veteran" Jawa Timur becomes more optimal.*

**Keyword: Quality Function Deployment, Quality System of Lectures, Quality Improvement**