

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah yang sudah diberikan-Nya sehingga penulis mempunyai kesempatan dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Usulan Perbaikan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Di Program Studi Sistem Informasi Telkom University**” sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program S1 Fakultas Rekayasa Industri Telkom *University*.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Allah SWT** yang telah memberikan kemudahan, petunjuk, kekuatan dan kesabaran kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. **Ibu Marina Yustiana Lubis, Ir., Msi** selaku Pembimbing 1 yang meluangkan waktu dan selalu sabar membimbing, memberikan masukan serta motivasi untuk tetap semangat sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir.
3. **Bapak Rino Andias Anugraha, ST., MM** selaku Pembimbing 2 yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis, serta sebagai Ka.Prodi yang selalu membantu dan memberikan kemudahan bagi penulis.
4. **Ibu Litasari** selaku dosen wali, yang selalu menyemangati penulis dari awal perkuliahan hingga saat mengerjakan tugas akhir.
5. **Ibu Amelia Kurniawati, ST., MT** selaku Ka.Ur Akademik yang membantu dalam memberikan penjelasan dan data untuk membantu penulis.
6. **Ibu Dr. Ir Luciana Andrawina, MT** selaku sekretaris sidang yang mengajarkan dan mengarahkan penulis dalam memperbaiki tugas akhir.
7. **Staf admin** yang membantu penulis dalam mengumpulkan data dan bertanya.
8. **Papa dan Mama** yang selalu mendukung kegiatan penulis dengan doa dan materi serta selalu menyemangati agar segera menyelesaikan tugas akhir.
9. **Mba Nanda dan Fian** yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam mengerjakan tugas akhir.

10. **Ibu, Mami, Mima** yang selalu mendukung dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir
11. **Mba Jessi, Mas Ranggi, Diva, Syifa dan Carissa** yang selalu mengingatkan dan menyemangati penulis.
12. **Keluarga Besar Ramadhan Notowidagdo dan Keluarga Besar Ramadi Soedarmo** atas dukungannya selama ini.
13. **Fiza, Indi, Lisa, Nindy, Elsa, Dedew, Tami, Lita, Fina, Gaga** lady BABA yang selalu mendukung dan membantu serta menemani penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
14. **Gabby** yang selalu mendengarkan cerita penulis, memberikan masukan serta membantu urusan dan menemani penulis menyelesaikan tugas akhir.
15. **Teman seperjuangan TA Ima** yang merasakan suka duka mengerjakan TA bersama-sama.
16. **Teman-teman Sistem Informasi angkatan 2010-2013** yang sudah membantu penulis dalam mengumpulkan data.

## DAFTAR ISI

|   |   |
|---|---|
| <b>PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI.....</b>   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>0</b>                                |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>0</b>                                |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>   | <b>7</b>                                |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>   | <b>8</b>                                |
| <b>DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG .....</b>   | <b>12</b>                               |
| <b>DAFTAR ISTILAH .....</b>   | <b>14</b>                               |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>  | <b>16</b>                               |
| <b>Bab I Pendahuluan .....</b>  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| I.1 Latar Belakang .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| I.2 Perumusan Masalah .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| I.3 Tujuan Penelitian .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| I.4 Batasan Penelitian .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| I.5 Manfaat Penelitian .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| I.6 Sistematika Penulisan .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| <b>Bab II Landasan Teori .....</b>  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| II.1 Perbandingan Metode Peningkatan Kualitas ..  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| II.1.1 Penelitian Sebelumnya .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| II.1.1.1 Perbaikan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan<br>Pendidikan dengan Metode <i>House of Quality</i> ..... | <b>Error!<br/>Bookmark not defined.</b> |
| II.1.1.2 Analisis Pengukuran Performansi Layanan Pendidikan<br>Tinggi dengan Menggunakan <i>Eduqual</i> .       | <b>Error! Bookmark<br/>not defined.</b> |

|                |  |                                     |
|----------------|--|-------------------------------------|
| II.1.2         | <i>Quality Function Development (QFD)</i>  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| II.1.2.1       | Tahapan QFD .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| II.1.2.2       | QFD Iterasi 1 .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| II.1.2.3       | QFD Iterasi 2 .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| II.2           | <i>Education Quality (Eduqual)</i> .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| II.3           | Mutu Pendidikan .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>Bab III</b> | <b>Metodologi Penelitian</b> .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| III.1          | Model Konseptual .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| III.2          | Sistematika Pemecahan Masalah .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| III.2.1        | Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
|                | <b>defined.</b>  |                                     |
| III.2.1.1      | Studi Lapangan dan Studi Pustaka ..  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
|                | <b>defined.</b>  |                                     |
| III.2.1.2      | Mengidentifikasi Masalah   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| III.2.1.3      | Menetapkan Tujuan Penelitian .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
|                | <b>defined.</b>  |                                     |
| III.2.2        | Tahap Pengumpulan Data .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| III.2.2.1      | Mengidentifikasi Atribut Kebutuhan ....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
|                | <b>not defined.</b>  |                                     |
| III.2.2.2      | Mengelompokan Atribut Kebutuhan .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
|                | <b>not defined.</b>  |                                     |
| III.2.2.3      | Mengidentifikasi Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Mahasiswa dengan Menggunakan Kuesioner ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
|                | <b>Bookmark not defined.</b>   |                                     |
| III.2.2.4      | Menyebarkan Kuesioner ..   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| III.2.2.5      | Menentukan Sampel dan Teknik Pengumpulan Data .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
|                | <b>Error! Bookmark not defined.</b>  |                                     |
| III.2.3        | Tahap Pengolahan Data .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| III.2.3.1      | Mengolah Kuesioner .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| III.2.3.2      | Merancang QFD Iterasi 1 ..   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| III.2.3.3      | Merancang QFD Iterasi 2 ..   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| III.2.4        | Analisis dan Rekomendasi .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|  |   |
|--|---|
| III.2.5 Kesimpulan dan Saran.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| <b>Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data .....</b>  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| IV.1 Pengumpulan Data.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| IV.1.1 Mengidentifikasi Atribut Kebutuhan ..   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| IV.1.2 Mengelompokan Atribut Kebutuhan...  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| IV.2 Mengidentifikasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa menggunakan Kuesioner<br>.....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| IV.2.1 Desain Kuesioner .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| IV.2.2 <i>Content Validity</i> .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| IV.3 Menyebarkan Kuesioner .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| IV.4 Mengolah Kuesioner.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| IV.4.1 Menghitung <i>Weighted Average Performance</i> (WAP) Tingkat<br>Kepuasan Mahasiswa/i Prodi SI ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| IV.4.2 Matriks Klein Grid .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| IV.4.2.1 Mengolah Matriks Perencanaan .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| <b>defined.</b>  |   |
| IV.4.3 Mengidentifikasi Karakteristik Teknis .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| <b>defined.</b>  |   |
| IV.4.3.1 Mengidentifikasi <i>Directions of Goodness</i> Setiap Kartek<br>.....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| IV.4.3.2 Mengidentifikasi Hubungan Antar Karakteristik Teknis<br>.....                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| IV.4.3.3 Penentuan Hubungan Atribut Kebutuhan dengan<br>Karakteristik Teknis .....                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| IV.4.4 Membuat Matriks Teknis .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| IV.4.4.1 Mengidentifikasi Tingkat Kesulitan Matriks Teknis   | <b>Error!<br/>Bookmark not defined.</b> |
| IV.4.4.2 Menghitung Nilai Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi<br>.....                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| IV.4.4.3 Mengidentifikasi <i>Technical Competitive Benchmarking</i><br>.....                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| IV.4.4.4 Penentuan Target.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |

|              |  |   |
|--------------|--|---|
| IV.4.4.5     | Penentuan <i>Ranking</i> Karakteristik Teknis .....  | <b>Error!<br/>Bookmark not defined.</b> |
| IV.4.5       | Menyusun Part Deployment.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| IV.4.5.1     | Mengidentifikasi <i>Critical Part</i> .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| IV.4.5.2     | Mengidentifikasi <i>Direction Of Goodnes</i> Setiap <i>Critical Part</i> .....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| IV.4.5.3     | Identifikasi Tingkat Kesulitan <i>Critical Part</i> .....                                    | <b>Error!<br/>Bookmark not defined.</b> |
| IV.4.5.4     | Perhitungan Nilai Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi .....                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| IV.4.5.5     | Identifikasi <i>Technical Competitive Benchmarking</i> ..                                    | <b>Error!<br/>Bookmark not defined.</b> |
| <b>Bab V</b> | <b>Analisis Data dan Rekomendasi .....</b>   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| V.1          | Analisis <i>House Of Quality</i> .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| V.1.1        | Analisis Matriks Perencanaan .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| V.1.1.1      | Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Atribut Kebutuhan Prodi SI <i>Tel-U</i> .. | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| V.1.1.2      | Analisis <i>Goal</i> .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| V.1.1.3      | Analisis <i>Improvement Ratio</i> .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| V.1.1.4      | Analisis <i>Sales Point</i> .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| V.1.1.5      | Analisis <i>Raw Weight</i> .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| V.1.2        | Analisis Karakteristik Teknis .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| V.1.2.1      | Analisis Karakteristik Teknis .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| V.1.2.2      | Analisis <i>Direction of Goodness</i> .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| V.1.2.3      | Analisis Hubungan antara Atribut Kebutuhan dengan Karakteristik Teknis .....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |

|               |  |                                     |
|---------------|--|-------------------------------------|
| V.1.2.4       | Analisis Korelasi Antar Karakteristik Teknis .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| V.1.3         | Analisis Matriks Teknis .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| V.1.3.1       | Analisis Penentuan Satuan dari Setiap Karakteristik Teknis .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| V.1.3.2       | Analisis <i>Technical Competitive Benchmarking</i> .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| V.1.3.3       | Analisis Perhitungan Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi Setiap Karakteristik Teknis .                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| V.1.3.4       | Analisis Penentuan <i>Ranking</i> Setiap Karakteristik Teknis .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| V.2           | Analisis <i>Part Deployment</i> .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| V.2.1         | Analisis <i>Critical Part</i> .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| V.2.1.1       | Analisis Identifikasi <i>Critical Part</i> ...   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| V.2.1.2       | Analisis <i>Direction of Goodness</i> dari Setiap <i>Critical Part</i> .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| V.2.2         | Analisis Matriks Teknis .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| V.2.2.1       | Analisis Satuan dari Setiap <i>Critical Part</i> .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| V.2.2.2       | Analisis Perhitungan Nilai Kontribusi, Normalisasi Kontribusi serta Tingkat Kesulitan pada Setiap <i>Critical Part</i> ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| V.2.2.3       | Analisis <i>Technical Competitive Benchmarking</i> .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| V.2.2.4       | Analisis Penentuan <i>Ranking</i> pada Setiap <i>Critical Part</i> .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| V.3           | Rekomendasi .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>Bab VI</b> | <b>Kesimpulan dan Saran</b> .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| VI.1          | Kesimpulan .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| VI.2          | Saran.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

**DAFTAR PUSTAKA** .....Error! Bookmark not defined.

## **DAFTAR GAMBAR**

**Gambar I.1** Keluhan Mahasiswa/i terhadap Prodi Sistem Informasi *Tel-U.*.. **Error! Bookmark not defined.**

**Gambar II.1** Empat Fase Model *Quality Function Deployment***Error! Bookmark not defined.**

**Gambar II.2** *House of Quality*.....**Error! Bookmark not defined.**

**Gambar III.1** Model Konseptual.....**Error! Bookmark not defined.**

**Gambar III.2** Sistematika Pemecahan Masalah ...**Error! Bookmark not defined.**

**Gambar III.3** Pengelompokan Atribut Kebutuhan**Error! Bookmark not defined.**

**Gambar III.4** *House of Quality* .....**Error! Bookmark not defined.**

**Gambar III.5** Matriks *Part Deployment*.....**Error! Bookmark not defined.**

**Gambar IV.1** Pengelompokan Atribut Kebutuhan **Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR TABEL

- Tabel I.1** Jumlah Mahasiswa Masuk Prodi Sistem Informasi *Tel-U* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel II.1** Perbandingan Metode Peningkatan Kualitas **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel II.2** Karakteristik Teknis Penyelenggaraan Pelayanan Pendidikan .... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel II.3** Penerapan Dimensi *Eduqual* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel III.1** Klasifikasi Jawaban Kuesioner ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel III.2** Jumlah Mahasiswa Masuk Prodi Sistem Informasi *Tel-U* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel III.3** Pengkodean Kuesioner ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel III.4** Contoh Tabel Rekapitulasi Tingkat Kepuasan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel III.5** Contoh Tabel Rekapitulasi Tingkat Kepentingan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel III.6** Nilai *Sales Point* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel III.7** Simbol *Direction of Goodness* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel III.8** Korelasi antar Karakteristik Teknis .... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel III.9** Korelasi antara Atribut Kebutuhan dengan Karakteristik Teknis ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel III.10** Korelasi Karakteristik Teknis dengan *Critical Part* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV.1** Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan ..... **Error! Bookmark not defined.**

- Tabel IV.2** Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan .**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV.3** WAP tingkat kepuasan mahasiswa Prodi SI Angkatan 2010-2013  
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV.4** WAP tingkat kepentingan mahasiswa Prodi SI Angkatan 2010-2013  
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV.5** Pengelompokan Atribut pada Matriks Klein Grid**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV.6** Kategori Matriks *Klein Grid*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV.7** Penentuan *Goal*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV.8** Nilai *Improvement Ratio*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV.9** Nilai *Sales Point* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV.10** Nilai *Sales Point* Setiap Atribut Kebutuhan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV.11** Nilai *Raw Weight* dan *Normalized Raw Weight***Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV.12** Karakteristik Teknis.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV.13** Simbol *Direction of Goodness*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV.14** *Direction of Goodness* Tiap Karakteristik Teknis**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV.15** Lambang Hubungan Antar Karakteristik Teknis**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV.16** Simbol Hubungan Kekuatan Antara Atribut Kebutuhan dengan Karakteristik Teknis .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV.17** Nilai Tingkat Kesulitan Karakteristik Teknis**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV.18** Tingkat Kesulitan Setiap Karakteristik Teknis**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV.19** Nilai Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi Setiap Karakteristik Teknis .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV.20** *Competitive Benchmarks* untuk Karakteristik Teknis..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV.21** Penentuan Target .....**Error! Bookmark not defined.**

**Tabel IV.22** *Ranking Kartek* .....**Error! Bookmark not defined.**

**Tabel IV.23** *Critical Part* .....**Error! Bookmark not defined.**

**Tabel IV.24** *Direction of Goodness* dari Setiap *Critical Part***Error! Bookmark not defined.**

**Tabel IV.25** Tingkat Kesulitan *Critical Part* .....**Error! Bookmark not defined.**

**Tabel IV.26** Nilai Kontribusi & Normalisasi Kontribusi dari Setiap *Critical Part* .....**Error! Bookmark not defined.**

**Tabel IV.27** *Technical Competitive Benchmarking* dan Target**Error! Bookmark not defined.**

**Tabel V.1** Analisis Penentuan *Goal* .....**Error! Bookmark not defined.**

**Tabel V.2** Nilai *sales point* .....**Error! Bookmark not defined.**

**Tabel V.3** Atribut Kebutuhan dengan Nilai *Sales Point* 1.5**Error! Bookmark not defined.**

**Tabel V.4** Atribut Kebutuhan dengan Nilai *Sales Point* 1.2**Error! Bookmark not defined.**

**Tabel V.5** Atribut Kebutuhan dengan Nilai *Sales Point* 1.0**Error! Bookmark not defined.**

**Tabel V.6** Urutan Nilai *Improvement Ratio* .....**Error! Bookmark not defined.**

**Tabel V.7** Simbol Korelasi antar Karakteristik Teknis**Error! Bookmark not defined.**

**Tabel V.8** Satuan Karakteristik Teknis .....**Error! Bookmark not defined.**

**Tabel V.9** Perhitungan Nilai Kontribusi, Normalisasi Kontribusi dan Tingkat Kesulitan setiap Karakteristik Teknis**Error! Bookmark not defined.**

**Tabel V.10** Ranking Karakteristik Teknis berdasarkan Target yang Belum Terpenuhi.....**Error! Bookmark not defined.**

**Tabel V.11** Identifikasi *Critical Part* .....**Error! Bookmark not defined.**

**Tabel V.12** Satuan *Critical Part*.....**Error! Bookmark not defined.**

**Tabel V.13** Nilai Kontribusi, Normalisasi Kontribusi serta Tingkat Kesulitan pada Setiap *Critical Part*.....**Error! Bookmark not defined.**

**Tabel V.14** *Ranking Critical Part* .....**Error! Bookmark not defined.**

**Tabel V.15** Prioritas Pengembangan *Critical Part***Error! Bookmark not defined.**

**Tabel V.16** Rekomendasi Prioritas Perbaikan di Prodi SI  
**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

| <b>Singkatan</b> | <b>Nama</b>                              | <b>Pemakaian pertama kali pada halaman</b> |
|------------------|--|--|
| Prodi            | Program Studi                            | 17   |
| <i>Eduqual</i>   | <i>Education Quality</i>                 | 18   |
| QFD              | <i>Quality Function Deployment</i>       | 18   |
| VoC              | <i>Voice of Customer</i>                 | 23   |
| HoQ              | <i>House of Quality</i>                  | 25   |
| SI               | Sistem Informasi                         | 38   |
| VoE              | <i>Voice Of Engineering</i>              | 39   |
| WAP              | <i>Weighted Average Performance</i>      | 52   |
| STMIK            | Sekolah Tinggi Manajemen & Ilmu Komputer | 101  |

| <b>Simbol</b> | <b>Singkatan</b> | <b>Arti</b>   | <b>Pemakaian Pertama Kali</b> |
|---------------|------------------|---|-------------------------------|
| ↑             | MTB              | semakin besar nilainya,<br>semakin baik             | 54                            |
| ↓             | LTB              | semakin kecil nilainya,<br>semakin baik             | 54                            |
| ○             | TB               | nilai target yang ditentukan<br>adalah yang terbaik | 54                            |
| √√            |                  | pengaruh positif kuat                               | 55                            |
| √             |                  | pengaruh positif sedang                             | 55                            |
| X             |                  | pengaruh negatif sedang                             | 55                            |
| XX            |                  | pengaruh negatif kuat                               | 55                            |
| △             |                  | <i>Possibly Linked</i> (Sedikit<br>hubungan)        | 56                            |
| ○             |                  | <i>Moderately Linked</i> (Hubungan<br>biasa)        | 56                            |
| ◎             |                  | <i>Strongly Linked</i> (Sangat<br>berhubungan)      | 56                            |

## DAFTAR ISTILAH

- Administrative Personnel* : Hasil proses layanan yang diberikan oleh staf administrasi kepada mahasiswa
- Competitive Benchmarking* : Data perbandingan kondisi yang ada di prodi dan kondisi pesaing yang dapat di jadikan titik acuan pengembangan.
- Course Delivery* : Proses yang terjadi pada saat staf pengajar atau dosen berinteraksi secara langsung dengan mahasiswa
- Direction of Goodness* : Metode yang digunakan untuk menentukan arah perubahan dari *Technical Requirement* dengan menerapkan aspek *VoC* untuk mendapatkan perbaikan kearah yang lebih baik/optimal
- Existing* : Keadaan atau kondisi yang ada di Prodi SI sekarang
- Education Quality* : Suatu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan tingkat kepentingan dari setiap atribut kebutuhan dengan mencari nilai *gap* antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima oleh pemakai jasa
- Furniture* : Peralatan yang digunakan sebagai layanan pendidikan
- House of Quality* : Matriks kebutuhan, bertujuan untuk mengumpulkan kebutuhan dan keinginan mahasiswa (iterasi pertama pada QFD)
- Information System* : Kinerja penggunaan sistem informasi dalam memberikan layanan kepada mahasiswa

- Kuesioner* : Instrument penelitian yang terdiri dari serangkaian pertanyaan dan lainnya meminta untuk tujuan pengumpulan informasi dari mahasiswa
- Part Deployment* : Matriks perencanaan, bertujuan untuk mengukur kebutuhan pengguna dan menetapkan tujuan kinerja kepuasan (iterasi kedua pada QFD)
- Physical Evidence* : Fasilitas yang disediakan oleh pihak perguruan tinggi untuk mendukung jalannya proses pendidikan
- Update* : Suatu perubahan baru yang akan diterapkan kedalam suatu system.
- Voice of Customer* : Keinginan dan kebutuhan pengguna layanan
- Voice of Engineering* : Kemampuan perusahaan dalam memenuhi Keinginan dan kebutuhan pengguna layanan



## DAFTAR LAMPIRAN

|                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| <b>Lampiran A</b> ..... | Error! Bookmark not defined. |
| <b>Lampiran B</b> ..... | Error! Bookmark not defined. |
| <b>Lampiran C</b> ..... | Error! Bookmark not defined. |
| <b>Lampiran D</b> ..... | Error! Bookmark not defined. |
| <b>Lampiran E</b> ..... | Error! Bookmark not defined. |
| <b>Lampiran F</b> ..... | Error! Bookmark not defined. |
| <b>Lampiran G</b> ..... | Error! Bookmark not defined. |