

ABSTRAK

Persaingan perguruan tinggi dewasa ini dapat kita rasakan semakin ketat, hal ini dikarenakan adanya tuntutan dunia usaha akan sumber daya manusia yang berkualitas untuk memenuhi berbagai sektor, baik sektor swasta, pemerintah, maupun sektor asing. Kualitas pelayanan merupakan satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi calon mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi. Hal ini memberikan tantangan pada pihak perguruan tinggi untuk memberikan layanan pendidikan yang berkualitas sekaligus memenuhi kebutuhan mahasiswa sehingga perguruan tinggi tersebut dapat tetap eksis di tengah persaingan yang semakin ketat.

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan mahasiswa, kemudian menerjemahkan ke dalam aktivitas operasi perguruan tinggi untuk memenuhi keinginan mahasiswa tersebut adalah dengan cara menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD). Melalui matriks *House of Quality*-nya memungkinkan perusahaan untuk mengantisipasi dan memprioritaskan kebutuhan-kebutuhan pelanggan secara menyeluruh dan menyatukannya secara efektif dalam bentuk pelayanan yang.

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Universitas Kristen Maranatha dan Universitas Katholik Parahyangan sebagai perbandingan. Metode yang digunakan adalah metode QFD yang didalamnya terdapat HOQ sebagai alat ukurnya. Dalam HOQ dapat dilihat bagaimana karakteristik kebutuhan mahasiswa yang dinilai penting oleh mahasiswa Universitas Kristen Maranatha; bagaimana menerjemahkan karakteristik kebutuhan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha ke dalam karakteristik teknis serta bagaimana posisi Universitas Kristen Maranatha dibandingkan dengan pesaingnya, Universitas Katholik Parahyangan.

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui 3 tahap, yaitu tahap pendahuluan sebanyak 30 kuesioner, tahap kedua sebanyak 100 kuesioner, dan tahap utama sebanyak 630 kuesioner. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan mahasiswa beserta tingkat kepentingannya. Untuk memastikan bahwa data yang terkumpul benar-benar *valid* dan *reliabel*, penulis kemudian melakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan program aplikasi SPSS versi 14 dan terbukti *valid* dan *reliabel*. Selain itu diperoleh juga data tentang perbandingan antara Universitas Kristen Maranatha dengan Universitas Katholik Parahyangan. Melalui wawancara dengan pihak Rektorat Universitas Kristen Maranatha yang diwakili oleh Pembantu Rektor III Universitas Kristen Maranatha dapat ditentukan karakteristik teknis, hubungan antara karakteristik kebutuhan mahasiswa dengan karakteristik teknis, tingkat kepentingan absolut dan relatif, serta perbandingan karakteristik teknis antara Universitas Kristen Maranatha dengan Universitas Katholik Parahyangan menurut Universitas Kristen Maranatha. Setelah semua data didapatkan, kemudian diolah dan dibentuk matriks HOQ. Dari hasil penelitian dan matriks HOQ yang telah disusun, dapat terlihat kekurangan dan kelebihan Universitas Kristen Maranatha dibandingkan dengan Universitas Katholik Parahyangan, dan dapat terlihat juga prioritas perbaikan untuk memuaskan mahasiswa.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian	6
1.5. Kerangka Pemikiran	7
1.6. Metode Penelitian	14
1.6.1. Teknik Pengumpulan Data	14
1.6.2. Identifikasi Variabel Penelitian	16
1.6.3. Validitas dan Reliabilitas	23
1.7. Lokasi dan Lamanya Penelitian	24
1.8. Sistematika Pembahasan	24

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1.	Pengertian Manajemen Operasi	26
2.2.	Pengertian Jasa dan Jasa Pendidikan	28
2.2.1.	Pengertian Jasa	28
2.2.2.	Pengertian Jasa Pendidikan	33
2.3.	Kualitas Jasa	34
2.3.1.	Pengertian Kualitas Jasa	34
2.4.	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	35
2.4.1.	Pengertian QFD	35
2.4.2.	Manfaat QFD	36
2.4.3.	Kunci Keberhasilan QFD	37
2.5.	<i>House of Quality (HOQ)</i>	38
2.5.1.	Struktur <i>House of Quality</i>	38
2.5.2.	Pembentukan <i>House of Quality</i>	41
2.6.	Reliabilitas dan Validitas	44
2.6.1.	Validitas	44
2.6.2.	Reliabilitas	45

BAB III	OBJEK PENELITIAN	
3.1	Universitas Kristen Maranatha	47
3.1.1	Sejarah Singkat Universitas Kristen Maranatha	47
3.1.2	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	48
	3.1.2.1 Struktur Organisasi	48
	3.1.2.2 Uraian Tugas	52
3.2	Universitas Katholik Parahyangan	90
3.2.1	Sejarah Singkat Universitas Katholik Parahyangan	90
3.2.2	Struktur Organisasi	94
BAB IV	PEMBAHASAN	
4.1	Pengumpulan Data	99
4.2	Uji Validitas	102
4.3	Uji Reliabilitas	106
4.4	Tingkat Kepentingan dan Keunggulan Kebutuhan Mahasiswa	110
4.5	Pembentukan <i>House of Quality</i>	115
4.5.1	Identifikasi Karakteristik Kebutuhan Mahasiswa beserta Tingkat Kepentingannya (bobot)	115
4.5.2	Hubungan antara Karakteristik Kebutuhan Mahasiswa dengan Karakteristik Teknis	116

4.5.3	Penentuan Nilai Target dan Arah Perbaikan setiap Nilai Target Karakteristik Teknis	121
4.5.4	Penentuan Korelasi Di antara Karakteristik Teknis	124
4.5.5	Penentuan Tingkat Kesulitan Universitas dalam Menjalankan Karakteristik Teknis	126
4.5.6	Perbandingan Penilaian Karakteristik Teknis Universitas Kristen Maranatha dengan Universitas Katholik Parahyangan	127
4.5.7	Perbandingan Karakteristik Teknis Kebutuhan Mahasiswa antara Universitas Kristen Maranatha Dengan Universitas Katholik Parahyangan	129
4.5.8	Penentuan Tingkat Kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif	131
4.6	<i>House of Quality</i>	136
4.7	<i>Analisis House of Quality</i>	138
4.7.1	Analisis Tingkat Keunggulan Karakteristik Kebutuhan Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha Dibandingkan dengan Universitas Katholik Parahyangan	138
4.7.2	Analisis Tingkat Keunggulan Karakteristik Teknis Universitas Kristen Maranatha Dibandingkan dengan Universitas Katholik Parahyangan	142

BAB V KESIMPULAN

5.1	Kesimpulan	150
5.2	Saran	153

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Mahasiswa Aktif Semester Ganjil Tahun Akademik 2006/2007	4
Tabel 1.2	Pembagian Jumlah Kuesioner Tiap Fakultas	16
Tabel 1.3	Variabel Penelitian Karakteristik Kebutuhan Mahasiswa Tahap Pendahuluan	16
Tabel 1.4	Variabel Penelitian Karakteristik Kebutuhan Mahasiswa Tahap Kedua	19
Tabel 1.5	Variabel Penelitian Karakteristik Kebutuhan Mahasiswa Tahap Utama	21
Tabel 1.6	Hubungan Variabel Penelitian Karakteristik Teknis dan Kebutuhan Tahap Utama	22
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	99
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	100
Tabel 4.3	Nilai KMO dan Ringkasan <i>Factor Loading</i> Variabel Kebutuhan Mahasiswa	103
Tabel 4.4	Nilai KMO dan Ringkasan <i>Factor Loading</i> Variabel Keunggulan Kebutuhan Mahasiswa	105
Tabel 4.5	Hasil Akhir Reliabilitas Variabel Kebutuhan Mahasiswa	107
Tabel 4.6	Hasil Akhir Reliabilitas Variabel Keunggulan Kebutuhan Mahasiswa	109
Tabel 4.7	Jumlah Jawaban Kuesioner Penelitian Berdasarkan Kepentingan	110

Tabel 4.8	Jumlah Jawaban Kuesioner Penelitian Berdasarkan Keunggulan	113
Tabel 4.9	Hubungan Karakteristik Kebutuhan Mahasiswa dengan Karakteristik Teknis	117
Tabel 4.10	Nilai Target dan Arah Perbaikan Nilai Target Karakteristik Teknis	122
Tabel 4.11	Korelasi di antara Karakteristik Teknis	125
Tabel 4.12	Tingkat Kesulitan Universitas dalam Merealisasikan Karakteristik Teknis	126
Tabel 4.13	Perbandingan Karakteristik Teknis antara Universitas Kristen Maranatha dengan Universitas Katholik Parahyangan	128
Tabel 4.14	Perbandingan Tingkat Keunggulan Karakteristik Kebutuhan Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha dengan Universitas Katholik Parahyangan	130
Tabel 4.15	Tingkat Kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif	133

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	10
Gambar 2.1 Struktur <i>House of Quality</i>	39
Gambar 3.1 Bagan Organisasi Universitas Kristen Maranatha	49
Gambar 4.1 Gambar <i>House of Quality</i>	137

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Pengolahan Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Wawancara Tertulis dengan Pihak Rektorat
- Lampiran 4 Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi tertentu dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, dan 10%