

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN MAHASISWA

KUESIONER PENELITIAN MAHASISWA

Responden yang terhormat,

Kuesioner ini merupakan kuesioner penelitian yang digunakan dalam proses pengumpulan data untuk kegiatan penyusunan Tugas Akhir. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui alasan kepuasan maupun ketidakpuasan pelayanan yang diberikan oleh Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha (TI-UKM) dan diharapkan pada akhirnya nanti penelitian ini dapat membuat suatu perbaikan untuk Jurusan TI-UKM dimasa yang akan datang.

Sehingga, penulis mengharapkan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini dengan sebaik-baiknya agar hasil yang diperoleh dapat mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Atas partisipasi dan kerjasamanya penulis ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Penulis

Data Responden

Angkatan :

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> 2005 – Kelas A (NRP 001, 004, dst) | <input type="checkbox"/> 2006 – Ganjil (NRP 001, 003, dst) | <input type="checkbox"/> 2007 – Ganjil (NRP 001, 003, dst) |
| <input type="checkbox"/> 2005 – Kelas B (NRP 002, 005, dst) | <input type="checkbox"/> 2006 – Genap (NRP 002, 004, dst) | <input type="checkbox"/> 2007 – Genap (NRP 002, 004, dst) |
| <input type="checkbox"/> 2005 – Kelas C (NRP 003, 006, dst) | | |

SKS yang sudah lulus : _____ SKS

Pada kuesioner ini terdapat bagian dimana Anda harus menyatakan pendapat Anda dengan cara memberikan tanda *checklist* (✓) lalu jelaskan alasan pemilihan tersebut dibawahnya. Harap pengisian dilakukan dengan jujur dan sebenar-benarnya.

Keterangan :

SP : Sangat Puas P : Puas TP: Tidak Puas STP: Sangat Tidak Puas

Jelaskan alasan kepuasan atau ketidakpuasan Anda terhadap pernyataan berikut ini :

1. Kemudahan saya menemui dosen wali. SP P TP STP

2. Perhatian dosen wali terhadap perkembangan akademis mahasiswa bimbingannya SP P TP STP

3. Bantuan dosen wali kepada saya dalam menetapkan sasaran perkuliahan. SP P TP STP

4. Pemahaman dosen wali terhadap persyaratan-persyaratan pengambilan mata kuliah. SP P TP STP

5. Kejelasan panduan yang diberikan tentang persyaratan-persyaratan perkuliahan. SP P TP STP

6. Kejelasan penyampaian materi kuliah oleh dosen pengajar pada jurusan/program studi saya. SP P TP STP

7. Penguasaan bidang ilmu oleh dosen pada jurusan/program studi saya. SP P TP STP

8. Perhatian dosen terhadap perbedaan kemampuan mahasiswa pada proses belajar mengajar. SP P TP STP

9. Kejelasan sistem penilaian mahasiswa. SP P TP STP

10. Manfaat praktikum bagi mahasiswa dalam memahami materi kuliah. SP P TP STP

11. Ketepatan penerapan peraturan tentang kedisiplinan bagi mahasiswa. SP P TP STP

12. Penyediaan laboratorium-laboratorium yang mendukung perkuliahan. SP P TP STP

13. Kondisi peralatan dan perlengkapan laboratorium pada Jurusan/program studi saya. SP P TP STP

14. Kepedulian dosen terhadap saya sebagai individu. SP P TP STP

15. Perlakuan dosen adil (tidak pilih kasih) terhadap mahasiswa. SP P TP STP

16. Bantuan staff TU jurusan/program studi dalam hal kebutuhan akademis saya. SP P TP STP

17. Pelayanan pendidikan yang saya terima sesuai dengan uang kuliah yang dibayarkan. SP P TP STP

18. Kejelasan jadwal dan informasi cara pembayaran uang kuliah/praktikum SP P TP STP

19. Jam kerja bagian administrasi (TU) SP P TP STP
-
-
-
20. Bantuan personel administrasi dalam proses registrasi perwalian SP P TP STP
-
-
-
21. Sikap peduli dan menolong yang ditunjukkan seluruh staf pengajar (dosen) SP P TP STP
-
-
-
22. Sikap peduli dan menolong yang ditunjukkan seluruh staf administrasi (Tata Usaha) SP P TP STP
-
-
-
23. Kesediaan bagian administrasi (Tata Usaha) untuk ditemui mahasiswa SP P TP STP
-
-
-

LAMPIRAN 2

**HASIL RANGKUMAN PENELITIAN PENGUJIAN
HIPOTESIS GAP 5 JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
(Penelitian Sebelumnya)**

HASIL RANGKUMAN PENELITIAN PENGUJIAN HIPOTESIS GAP 5 JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

No	Variabel	Persepsi Konsumen		Harapan Konsumen		$\bar{X}_1 - \bar{X}_2$	Z hitung	Z kritis	Keputusan	Kesimpulan
		\bar{X}_1	S_1^2	\bar{X}_2	S_2^2					
1	Kemudahan mahasiswa menemui dosen wali.	2,49	0,52	3,41	0,30	-0,92	-6,363961	-1,645	Tolak Ho	Mahasiswa Tidak Puas
2	Perhatian dosen wali terhadap perkembangan akademis mahasiswa bimbingannya.	2,38	0,56	3,72	0,26	-1,33	-9,199957	-1,645	Tolak Ho	Mahasiswa Tidak Puas
3	Bantuan dosen wali kepada mahasiswa dalam menetapkan sasaran perkuliahan.	2,45	0,42	3,58	0,25	-1,13	-8,544753	-1,645	Tolak Ho	Mahasiswa Tidak Puas
4	Pemahaman dosen wali terhadap persyaratan-persyaratan pengambilan mata kuliah.	2,79	0,54	3,49	0,36	-0,69	-4,563833	-1,645	Tolak Ho	Mahasiswa Tidak Puas
5	Kejelasan panduan yang diberikan tentang persyaratan-persyaratan perkuliahan.	2,97	0,35	3,66	0,23	-0,68	-5,529649	-1,645	Tolak Ho	Mahasiswa Tidak Puas
6	Kejelasan penyampaian materi kuliah oleh dosen pengajar pada suatu jurusan/program studi.	2,76	0,35	3,82	0,15	-1,05	-9,157112	-1,645	Tolak Ho	Mahasiswa Tidak Puas
7	Penguasaan bidang ilmu oleh dosen pada jurusan/program studi.	2,87	0,27	3,79	0,17	-0,92	-8,691015	-1,645	Tolak Ho	Mahasiswa Tidak Puas
8	Perhatian dosen terhadap perbedaan kemampuan mahasiswa pada proses belajar mengajar.	2,58	0,41	3,42	0,41	-0,84	-5,715074	-1,645	Tolak Ho	Mahasiswa Tidak Puas
9	Kejelasan sistem penilaian mahasiswa.	2,55	0,47	3,68	0,22	-1,13	-8,38519	-1,645	Tolak Ho	Mahasiswa Tidak Puas
10	Manfaat praktikum bagi mahasiswa dalam memahami materi kuliah.	2,85	0,61	3,56	0,30	-0,72	-4,694199	-1,645	Tolak Ho	Mahasiswa Tidak Puas
11	Ketepatan penerapan peraturan tentang kedisiplinan bagi mahasiswa.	2,62	0,40	3,33	0,33	-0,72	-5,232815	-1,645	Tolak Ho	Mahasiswa Tidak Puas
18	Penyediaan laboratorium-laboratorium yang mendukung perkuliahan.	2,64	0,45	3,69	0,22	-1,05	-8,048912	-1,645	Tolak Ho	Mahasiswa Tidak Puas
19	Kondisi peralatan dan perlengkapan laboratorium pada Jurusan/program studi.	2,38	0,61	3,72	0,21	-1,33	-9,199957	-1,645	Tolak Ho	Mahasiswa Tidak Puas
29	Kepedulian dosen terhadap mahasiswa sebagai individu.	2,41	0,53	3,32	0,34	-0,92	-6,01	-1,645	Tolak Ho	Mahasiswa Tidak Puas
30	Perilaku dosen ahli (tidak pilih kasih) terhadap mahasiswa.	2,41	0,39	3,67	0,23	-1,26	-9,95	-1,645	Tolak Ho	Mahasiswa Tidak Puas
32	Bantuan staff TU jurusan/program studi dalam hal kebutuhan akademis mahasiswa.	2,28	0,41	3,67	0,23	-1,38	-10,800	-1,645	Tolak Ho	Mahasiswa Tidak Puas
33	Pelayanan pendidikan yang mahasiswa terima sesuai dengan uang kuliah yang dibayarkan.	2,49	0,36	3,64	0,24	-1,15	-9,319	-1,645	Tolak Ho	Mahasiswa Tidak Puas
41	Kejelasan jadwal dan informasi cara pembayaran uang kuliah/praktikum	2,77	0,34	3,46	0,47	-0,69	-4,80	-1,65	Tolak Ho	Mahasiswa Tidak Puas
42	Jam kerja bagian administrasi (TU)	2,74	0,62	3,37	0,51	-0,63	-3,67	-1,65	Tolak Ho	Mahasiswa Tidak Puas
43	Bantuan personel administrasi dalam proses registrasi perwalian	2,54	0,45	3,38	0,30	-0,85	-6,13	-1,65	Tolak Ho	Mahasiswa Tidak Puas
47	Sikap peduli dan menolong yang ditunjukkan seluruh staf pengajar (dosen)	2,564	0,463	3,590	0,248	-1,026	-7,595	-1,645	Tolak Ho	Mahasiswa Tidak Puas
48	Sikap peduli dan menolong yang ditunjukkan seluruh staf administrasi (Tata Usaha)	2,231	0,656	3,590	0,301	-1,359	-8,676	-1,645	Tolak Ho	Mahasiswa Tidak Puas
55	Kesediaan bagian administrasi (Tata Usaha) untuk ditemui mahasiswa.	0,571	3,487	0,256	-1,026	0,314	1,252	-1,645	Terima Ho	Mahasiswa Puas

LAMPIRAN 3

PERSentase KUANTITATIF NILAI KEMUNGKINAN KEGAGALAN (*OCCURENCE*)

PERSENTASE KUANTITATIF NILAI KEMUNGKINAN KEGAGALAN (*OCCURENCE*)

Urutan	No	Variabel	1+2	Persentase	Occurence
1	7	Penguasaan bidang ilmu oleh dosen pada jurusan/program studi saya.	40	24,10	8
2	18	Kejelasan jadwal dan informasi cara pembayaran uang kuliah/praktikum	47	28,31	
3	4	Pemahaman dosen wali terhadap persyaratan-persyaratan pengambilan mata kuliah.	50	30,12	
4	5	Kejelasan panduan yang diberikan tentang persyaratan-persyaratan perkuliahan.	51	30,72	
5	11	Ketepatan penerapan peraturan tentang kedisiplinan bagi mahasiswa.	54	32,53	
6	20	Bantuan personel administrasi dalam proses registrasi perwalian	55	33,13	9
7	23	Kesediaan bagian administrasi (Tata Usaha) untuk ditemui mahasiswa.	55	33,13	
8	9	Kejelasan sistem penilaian mahasiswa.	63	37,95	
9	16	Bantuan staff TU jurusan/program studi dalam hal kebutuhan akademis saya.	63	37,95	
10	6	Kejelasan penyampaian materi kuliah oleh dosen pengajar pada jurusan/program studi saya.	66	39,76	
11	22	Sikap peduli dan menolong yang ditunjukkan seluruh staf administrasi (Tata Usaha)	67	40,36	
12	10	Manfaat praktikum bagi mahasiswa dalam memahami materi kuliah.	69	41,57	
13	12	Penyediaan laboratorium-laboratorium yang mendukung perkuliahan.	71	42,77	
14	21	Sikap peduli dan menolong yang ditunjukkan seluruh staf pengajar (dosen)	72	43,37	
15	15	Perlakuan dosen adil (tidak pilih kasih) terhadap mahasiswa.	74	44,58	
16	19	Jam kerja bagian administrasi (TU)	81	48,80	10
17	17	Pelayanan pendidikan yang saya terima sesuai dengan uang kuliah yang dibayarkan.	83	50,00	
18	8	Perhatian dosen terhadap perbedaan kemampuan mahasiswa pada proses belajar mengajar.	84	50,60	
19	1	Kemudahan saya menemui dosen wali.	85	51,20	
20	14	Kepedulian dosen terhadap saya sebagai individu.	85	51,20	
21	2	Perhatian dosen wali terhadap perkembangan akademis mahasiswa bimbingannya.	86	51,81	
22	3	Bantuan dosen wali kepada saya dalam menetapkan sasaran perkuliahan.	89	53,61	
23	13	Kondisi peralatan dan perlengkapan laboratorium pada Jurusan/program studi saya.	95	57,23	

Keterangan :

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

LAMPIRAN 4

TABEL PANDUAN NILAI *SERVICE* FMEA

TABEL PANDUAN NILAI *SEVERITY*

Rank	Effect	Severity of Effect
1	Minor	Unreasonable to expect that minor nature of this failure would cause any real effect on the product and/or service. Customer will probably not even notice the failure.
2-3	Low	Low severity ranking due to nature of failure causing only a slight customer annoyance. Customer probably will notice a slight deterioration of the product and/or service, a slight inconvenience in the next process, or minor rework action.
4-6	Moderate	Moderate ranking because causes some dissatisfaction. Customer is made uncomfortable or is annoyed by the failure. May cause the use of unscheduled repairs and/or damage to equipment.
7-8	High	High degree of customer dissatisfaction due to the nature of the failure such as an inoperable product or inoperative convenience. Does not involve safety issues or government regulations. May cause disruptions to subsequent processes and/or services.
9-10	Very High	Very high severity is when the failure affects safety and involves noncompliance with government regulations.

TABEL PANDUAN NILAI *OCCURRENCE*

Rank	Possible Failure Rates	Probability of Failure
1	1/10000	Remote probability of occurrence.
2-5	1/5000 to 1/500	Low probability of occurrence.
6-7	1/200 to 1/20	Moderate probability of occurrence.
8-9	1/20 to 1/10	High probability of occurrence.
10	1/10+	Very high probability of occurrence.

TABEL PANDUAN NILAI *DETECTION*

Rank	Detection	Likelihood of Detection by Design Control
1	Very High	Controls almost certainly will detect the existence of a failure.
2-5	High	Controls have a good chance of detecting the existence of a failure.
6-8	Moderate	Controls may detect the existence of a failure.
9	Low	Controls more likely will not detect the existence of a failure.
10	Very Low	Controls very likely will not detect the existence of a failure.

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Winda Halim
NRP : 0523104
Judul Tugas Akhir : Usulan Peningkatan Kualitas Jasa Berdasarkan Penyebab Ketidakpuasan Mahasiswa Dengan Menggunakan Metode *Fault Tree Analysis* Dan *Failure Mode & Effect Analysis* Di Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha
Dosen Pembimbing : Ir. Christina Wirawan., MT
Dosen Penguji : 1. Ir. Rudy Wawolumaja, M.Sc, M.Eng
2. Rudijanto Muis, ST., MT
3. Christina, ST., MT

Komentar-komentar Dosen Penguji :

1. Ir. Rudy Wawolumaja, M.Sc, M.Eng
 - Ok, Baik

2. Rudijanto Muis, ST., MT
 - Identifikasi masalah cek lagi + masukkan jurusan TI
 - FTA cek lagi
 - Nilai OCC di FMEA sebaiknya berdasarkan penyebab kegagalan karena akan disusun prioritas RPN penyebab.
 - Good Luck

3. Christina, ST., MT
 - Good Luck

DATA PENULIS

Nama : Winda Halim
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 24 Juni 1987
Alamat di Bandung : Jl. Babakan Jeruk Indah I No. 5, Bandung
Alamat Asal : Jl. Ampera I No. 6, Cirebon
No. Telp. Asal : (0231) 203295
No. Handphone : (022) 91 22 37 01 / 0815 6264 935
Alamat Email : windahalim@yahoo.com
Pendidikan : SMU Kristen I BPK Penabur, Cirebon
Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas
Kristen Maranatha, Bandung
Nilai Tugas Akhir : A (NAA : 3,53)
Tanggal USTA : 7 Agustus 2009