

Studi Kualitas Pelayanan dari Segi Fasilitas dan Operasional di Universitas Al Azhar Indonesia (Sebuah Studi Kasus)

Niken Parwati*, Dinda Mutia Ramli

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi,
Universitas Al Azhar Indonesia, Jl. Sisingamangaraja, Jakarta 12110

*Penulis untuk Korespondensi: niken.parwati@uai.ac.id

Abstrak – Universitas Al Azhar Indonesia (UAI) selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya baik dari segi operasional maupun penyediaan fasilitasnya. Studi ini dilakukan untuk mengetahui keinginan pelanggan (dalam hal ini mahasiswa) mengenai harapan dan kinerja pelayanan UAI yang diterima mahasiswa selama ini. Studi ini dimulai dengan dibuatnya pemetaan *service blueprint* yang dialami mahasiswa dalam menghadapi pelayanan di UAI. Setelah itu dilakukan survei langsung wawancara dalam bentuk pra kuesioner. Berdasarkan dari hasil pra kuesioner dibuatlah kuesioner. Berdasarkan data yang diperoleh ini kuesioner ini dilakukan perhitungan dan dibuatlah model *Service Quality (ServQual)* dan *Quality Function Deployment (QFD)*. Berdasarkan hasil analisis terhadap kedua model, didapatkan atribut layanan yang perlu mendapatkan prioritas untuk meningkatkan kualitas jasa layanan di UAI secara berurutan yaitu: (1) meja dan kursi kuliah yang nyaman, (2) dosen komunikatif dalam proses perkuliahan, (3) adanya spanduk atau *signage* yang menunjukkan adanya gedung UAI, (4) jumlah mahasiswa wanita, (5) panjang antrian di Bank, (6) kemudahan proses pembayaran, (7) jumlah meja dan kursi sesuai dengan pengunjung perpustakaan, (8) dosen memberikan penilaian secara objektif, (9) dosen dapat memberikan materi dengan baik dan jelas, (10) staf berpenampilan rapi, (11) dosen berpenampilan rapi saat kuliah, (12) nilai perkuliahan diumumkan secara terbuka dan diberitahukan dengan rinci, (13) sistem pembayaran semesteran yang lebih praktis (misalnya melalui ATM), (14) jumlah toilet untuk mahasiswa pria, (15) kemudahan proses mendaftar.

Abstract – University of Al Azhar Indonesia (UAI) is attempting to increase their services quality at operational and facility level. This study is conducted to obtain customer perception (in this case the student) about UAI performance versus the student's expectancy. The study began with mapping operational procedure in service blueprint which become as basis of generating questionnaires. To analyze the result, *Service Quality (ServQual)* and *Quality Function Deployment (QFD)* are modeled. From the two models analysis results, the priority attributes to enhance the service quality in UAI are (1) table and chair coziness, (2) lecturers' communication quality, (3) visibility of UAI banner and signage, (4) number of women restrooms, (5) length of queue in the bank, (6) simplicity of tuition payment procedure, (7) number of table and chair in the library, (8) lecturers' grading objectivity, (9) lecturers' clarity in delivering their material, (10) employees code of dress (properly and neatly), (11) lecturers' code of dress (tidiness), (12) student grades are announce openly in detail, (13) more practical tuition payment system (e.g using ATM), (14) number of men restrooms, (15) admission procedur simplicity.

Keyword – *Performance versus Expetancy, Service Blue Print, Service Quality, Quality Function Deployment*

I. PENDAHULUAN

Universitas Al Azhar Indonesia merupakan lembaga pendidikan yang bergerak di bidang jasa yang mempunyai tujuan untuk memberikan pengetahuan menyeluruh terhadap ilmu yang diminati oleh mahasiswa yang bersangkutan. Untuk itu kualitas layanan yang diterima baik dari segi

akademik ataupun non akademik, serta fasilitas merupakan faktor yang menentukan dalam keberhasilan mahasiswa itu sendiri dan Universitas yang bersangkutan. Mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Universitas akan mempunyai kecenderungan untuk menjadi mahasiswa yang loyal yang selalu membanggakan almamaternya dan diharapkan akan merekomendasikan Universitasnya ke calon mahasiswa baru. Oleh karena itu, Universitas dituntut untuk meningkatkan kualitas penyampaian produk dan layanannya.

Oleh karena itu dilakukan penelitian dengan menggunakan metode *Service Quality (ServQual)* dan *Quality Function Deployment (QFD)*. Pendekatan *ServQual* digunakan untuk menentukan atribut, dan mengukur kesenjangan (*gap*) antara harapan dengan persepsi konsumen terhadap suatu pelayanan. Kemudian QFD digunakan untuk merancang perbaikan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh mahasiswa serta kemampuan Universitas. Penelitian dengan metode ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan harapan mahasiswa.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Service Blueprint*

Istilah lain untuk *service blueprint* adalah *service mapping* atau *service flowchart*. Pada prinsipnya, *service blueprint* merupakan skema grafis visual yang bisa membantu para manajer jasa untuk mendapatkan gambaran holistik tentang jasa dan layanannya serta memperoleh wawasan manajerial mengenai karakteristik pengalaman pelanggan. Dalam merancang sebuah *service blueprint*, organisasi jasa harus menggunakan perspektif pelanggan, sehingga urutan-urutan proses yang didokumentasikan mencerminkan tahap-tahap yang dilalui pelanggan dalam mendapatkan layanan atau jasa yang dikehendaki. Setiap tahap mencakup aspek *visible* dan *invisible* penyampaian jasa kepada pelanggan.

2.2 *Quality Function Deployment*

QFD merupakan suatu metode yang digunakan perusahaan untuk mengantisipasi dan menentukan prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen, serta menggabungkan kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut dalam produk dan jasa yang

disediakan bagi konsumen. Suatu organisasi yang mengimplementasikan QFD dengan tepat, dapat meningkatkan pengetahuan rekayasa, kualitas dan mengurangi ongkos, waktu pengembangan produk, serta perubahan-perubahan rekayasa.

QFD adalah metode terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi serta sistematis kapabilitas suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. [1]

Menyusun Rumah Kualitas

Penerapan metode QFD dalam proses perancangan produk dan jasa diawali dengan pembentukan matriks perencanaan produk atau sering disebut sebagai *House of Quality* (rumah kualitas). Gambaran umum matriks perencanaan atau rumah kualitas, dalam gambar ini digunakan simbol huruf A hingga F yang menunjukkan urutan pengisian bagian-bagian dari matriks perencanaan tersebut.

Bagian I: Berisi data atau informasi mengenai hasil penelitian pasar tentang kebutuhan dan keinginan konsumen.

Bagian II: Berisi tiga jenis data yaitu *pertama* tingkat kepentingan dan kebutuhan dan keinginan konsumen, *kedua* data kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan dan produk pesaing, *ketiga* tujuan strategis untuk produk dan jasa baru yang akan dikembangkan.

Bagian III: Berisi persyaratan-persyaratan teknis untuk produk atau jasa baru yang akan dikembangkan. Data ini diturunkan berdasarkan informasi yang diperoleh mengenai kebutuhan dan keinginan konsumen (matriks A).

Bagian IV: Berisi penilaian manajemen mengenai kekuatan hubungan antara elemen-elemen yang terdapat pada bagian persyaratan teknis (matriks C) terhadap kebutuhan konsumen (matriks A) yang dipengaruhinya. Kekuatan hubungan dinyatakan dengan menggunakan simbol tertentu.

Bagian V: Menunjukkan korelasi antar persyaratan teknis yang satu dengan persyaratan-persyaratan teknis yang lain yang terdapat dalam matriks C. korelasi antara kedua persyaratan teknis tersebut ditunjukkan dengan menggunakan simbol-simbol tertentu.

Bagian VI: Berisi tiga jenis data, yaitu: (1) urutan tingkat kepentingan persyaratan teknis, (2) informasi hasil perbandingan kinerja persyaratan teknis produk/jasa yang dihasilkan oleh perusahaan terhadap kinerja produk pesaing, (3) target kinerja persyaratan teknis produk/jasa yang baru dikembangkan.

2.3 Metode ServQual

Kualitas layanan dapat di definisikan sebagai segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya, sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen.

[2] mengembangkan suatu alat untuk mengukur kualitas layanan dalam bentuk metodologi yang dinamakan *ServQual (Service Quality)*. *ServQual* ini terdiri atas dua bagian, yaitu:

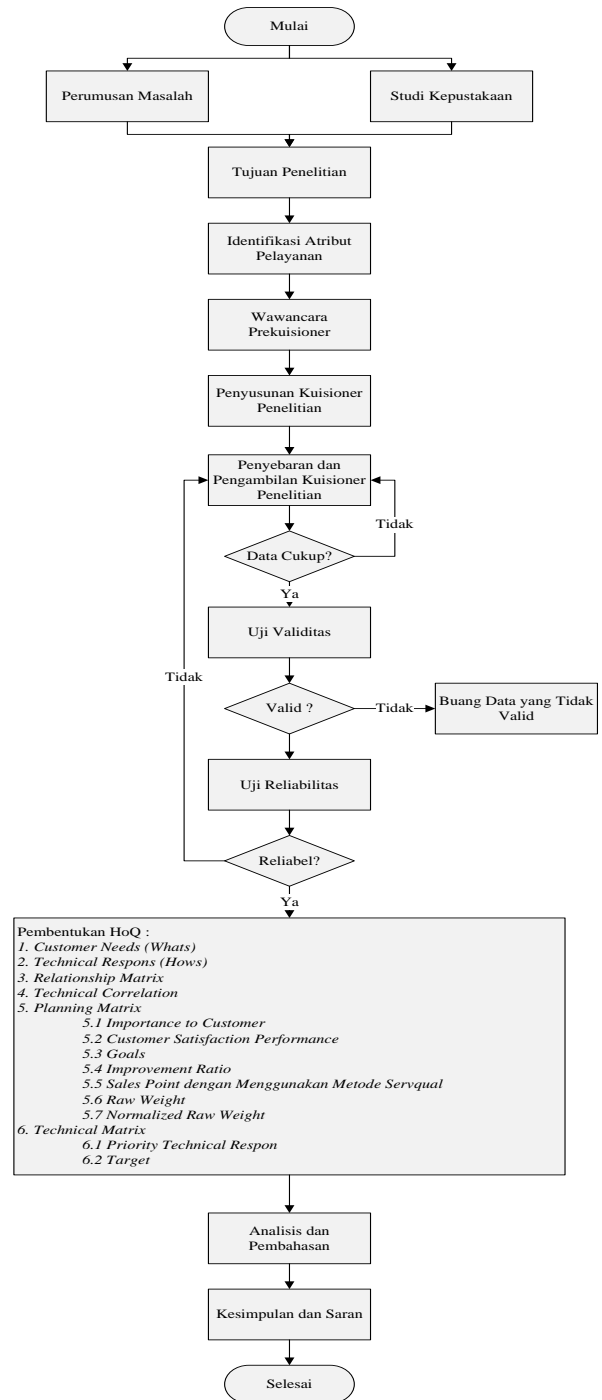
- a. Bagian Harapan yang berisi pertanyaan untuk mengetahui harapan umum dari konsumen atau pelanggan yang berkaitan dengan jasa.
- b. Bagian Persepsi yang berisi pertanyaan yang sama dengan bagian harapan untuk mengukur penilaian konsumen atau pelanggan terhadap perusahaan yang di teliti.

Setiap pertanyaan yang baik pada bagian ekspektasi maupun persepsi diikuti skala yang terdiri dari tujuh derajat kepentingan, mulai dari angka 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai angka 5 (Sangat Setuju Sekali). Responden harus memberikan satu penilaian saja untuk setiap pertanyaan dengan cara memilih satu diantara kelima angka tersebut.

Langkah-langkah selanjutnya adalah memberi penilaian pada masing-masing bagian, baik bagian harapan maupun bagian persepsi yang di lakukan melalui pembagian kuesioner kepada responden. Hasil penilaian responden kemudian dihitung selisihnya, untuk mengetahui nilai *ServQual*. Dari hasil perhitungan tersebut ada tiga kemungkinan, yaitu :

- a. Jika positif (+), berarti harapan konsumen atau pelanggan terlampaui yang menunjukkan semakin baik kualitas perusahaan tersebut di mata konsumen atau pelanggan.
- b. Jika nol (0), berarti harapan konsumen atau pelanggan terpenuhi.
- c. Jika negatif (-), berarti perusahaan tersebut masih belum mampu memenuhi harapan konsumen atau pelanggan.

III. METODE PENELITIAN



Gambar 1. Metodologi Penelitian

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Kecukupan Data

Berdasarkan data yang diberikan pihak UAI bahwa jumlah mahasiswa aktif pada tahun ajaran 2010/2011 adalah sebesar 2.972 mahasiswa. Penetapan jumlah sampel yang akan diambil mengacu pada pendapat Slovin yang dirumuskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+(Ne^2)} \tag{1}$$

dimana, N = 2.972 mahasiswa dan e = 10%

$$n = \frac{2.972}{1 + (2.972 \times (0,1)^2)} = 96,74 \approx 100$$

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk data-data yang berasal dari kuisioner penelitian yang berisi mengenai harapan dan kepuasan pelanggan (mahasiswa) terhadap operasional (layanan) dan fasilitas.

Berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel harapan dan kinerja dengan 100 responden dan angka r-kritis 0,197 (taraf signifikansi sebesar 5%) maka dapat diketahui bahwa terdapat 36 data (pertanyaan kuisioner) valid. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas data kuisioner penelitian dengan 100 responden, taraf signifikansi 5% dan r = 0,197.

Tabel 1. Output Realibilitas Harapan

Variabel	Nilai
S_t^2	182.394
S_i^2	154.284
r_i	0,9408

Tabel 2. Output Reliabilitas Kinerja

Variabel	Nilai
S_t^2	378.722
S_i^2	407.712
r_i	0,91713

Untuk uji reliabilitas data variabel harapan menunjukkan angka sebesar 0,941, sedangkan untuk variabel kinerja menunjukkan angka sebesar 0,917. Dengan 100 responden dan taraf signifikan sebesar 5%, maka dapat diketahui bahwa angka kritik nilai r sebesar 0,197. Hal ini menunjukkan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini *reliable* dan layak untuk dianalisa lebih lanjut.

Setelah dilakukan uji kelayakan data, langkah selanjutnya adalah menentukan selisih antara kinerja perusahaan dan harapan pelanggan. Selisih tersebut berguna untuk mengetahui apakah pelanggan merasa puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Dari nilai Tabel 5 pada lampiran dapat dilihat bahwa nilai *gap* terbesar terdapat pada atribut nomor 34 dengan nilai -1,93 yaitu jumlah meja dan kursi di kantin memadai kemudian nilai *gap* terkecil terdapat pada atribut nomor 4 dengan nilai -0,58 yaitu dosen berpenampilan rapi saat kuliah. Nilai *gap* menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa. Semakin besar nilai minus suatu *gap* menunjukkan pelanggan semakin tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan sebaliknya.

Setelah perhitungan *gap* selesai dilakukan, langkah selanjutnya adalah menjabarkan kebutuhan pelanggan ke dalam respon teknis. Penjabaran ini bertujuan untuk mengisi data-data dalam pembuatan rumah kualitas.

Setelah melakukan penjabaran antara kebutuhan pelanggan dan respon teknis, serta melakukan perhitungan lainnya seperti yang dijelaskan didalam metodologi penelitian, selanjutnya dilakukan perhitungan untuk membuat HoQ seperti yang disajikan pada Gambar 2 pada lampiran.

V. KESIMPULAN

1. Berdasarkan urutan prioritas tingkat kepentingan (*importance to customer*), maka dapat diketahui sebanyak 36 atribut yang dipentingkan oleh mahasiswa dan tingkat kepentingan ini merupakan harapan mahasiswa yang sangat perlu diperhatikan oleh pihak manajemen UAI. Secara berurutan 10 nilai tertinggi atribut pelayanan tersebut adalah sebagai berikut: (1) Staf memberikan informasi dengan lengkap dan jelas, (2) Tersedia LCD/OHP yang layak dipakai saat kuliah, (3)

Dosen komunikatif saat proses perkuliahan, (4) Mudah mendapatkan materi perkuliahan, (5) Tersedia perpustakaan yang nyaman dan bersih, (6) Meja dan kursi kuliah yang nyaman, (7) Tersedia ruang kelas yang sesuai dengan jumlah mahasiswa, (8) Tersedia ruang diskusi yang nyaman dan (meja dan kursi) yang memadai, (9) Jumlah toilet mencukupi untuk mahasiswa wanita, (10) Tersedia kantin yang bersih.

2. Berdasarkan urutan, nilai *gap* yang paling besar terdapat pada atribut nomor 8 pada dimensi *tangibles* dengan nilai $-1,93$ “jumlah meja dan kursi di kantin memadai” hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa tidak puas dengan kualitas dan kuantitas jumlah meja dan kursi yang ada di kantin. Sedangkan nilai *gap* paling kecil terdapat pada atribut nomor 1 pada dimensi *assurance* dengan nilai $-0,58$ “dosen berpenampilan rapi saat kuliah” hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa cukup puas dengan penampilan dosen saat kegiatan belajar mengajar berlangsung.
3. Berdasarkan hasil akhir perhitungan *Raw Weight* peneliti membagi 15 atribut yang perlu mendapatkan perhatian lebih diantara atribut lainnya, diantaranya adalah: (1) Meja dan kursi kuliah yang nyaman, (2) Dosen komunikatif dalam proses perkuliahan, (3) Adanya spanduk atau *signage* yang menunjukkan adanya gedung

UAI, (4) Jumlah mahasiswa wanita, (5) Panjang antrian di Bank, (6) Kemudahan proses pembayaran, (7) Jumlah meja dan kursi sesuai dengan pengunjung perpustakaan, (8) Dosen memberikan penilaian secara objektif, (9) Dosen dapat memberikan materi dengan baik dan jelas, (10) Staf berpenampilan rapi, (11) Dosen berpenampilan rapi saat kuliah, (12) Nilai perkuliahan diumumkan secara terbuka dan diberitahukan dengan rinci, (13) Sistem pembayaran semesteran yang lebih praktis (misalnya melalui ATM), (14) Jumlah toilet untuk mahasiswa pria, (15) Kemudahan proses mendaftar. Atribut ini merupakan atribut prioritas yang perlu diperbaiki dengan segera, sehingga kepuasan mahasiswa atas operasional dan fasilitas dapat tercapai dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Cohen, Lou, 1995, *Quality Function Deployment : How Make QFD For You*, Addison Wasley Publishing Company, Massachusetts.
- [2] Parasuraman, A., L.L. Berry, and V.A Zeithaml. 1991. “*Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*”, *Journal of Retailing*, vol.67 No.4 (*Winter*), pp. 41 – 50.

Lampiran

Tabel 3. Angka Korelasi dari Uji Validitas Harapan

No	Dimensi Kualitas	p – Value	Status
Tangibles			
1	Adanya spanduk atau signage yang menunjukkan adanya gedung UAI	0,382	valid
2	Meja dan kursi kuliah yang nyaman	0,677	valid
3	Jumlah meja dan kursi sesuai dengan pengunjung perpustakaan	0,733	valid
4	Koleksi buku untuk setiap program studi lengkap	0,733	valid
5	Ada perpustakaan yang dapat diakses lewat internet sehingga memudahkan mahasiswa mencari data yang diperlukan	0,699	valid
6	Jumlah toilet mencukupi untuk mahasiswa pria	0,217	valid
7	Jumlah toilet mencukupi untuk mahasiswa wanita	0,358	valid
8	Jumlah meja dan kursi di kantin memadai	0,706	valid
9	Makanan dan minuman yang ada di kantin bervariasi	0,586	valid
Realibility			
1	Proses mendaftar mudah	0,462	valid
2	Proses pembayaran mudah	0,455	valid
3	Pembayaran dapat ditransfer lewat ATM / antar Bank	0,488	valid
4	Tidak ada antrian di Bank	0,797	valid
5	Proses menginput mata kuliah untuk semester berikutnya mudah	0,724	valid
6	Tidak ada antrian di saat menginput mata kuliah	0,753	valid
7	Nilai diberitahukan dengan rinci	0,641	valid
8	Mudah dalam mendapatkan materi perkuliahan	0,614	valid
9	Ruang dan waktu kuliah konsisten	0,684	valid
10	Ada pemberitahuan sebelumnya bila perkuliahan ditiadakan atau diundur	0,592	valid
Responsiveness			
1	Dosen dapat memberikan materi dengan baik dan jelas	0,354	valid
2	Dosen komunikatif dalam proses perkuliahan	0,425	valid
3	Staf memberikan informasi dengan lengkap dan jelas	0,688	valid
4	Staf melakukan pekerjaannya dengan cepat	0,418	valid
Assurance			
1	Dosen berpenampilan rapi saat kuliah	0,309	valid
2	Staf berpenampilan rapi saat kuliah	0,416	valid
3	Tersedia LCD / OHP yang layak untuk dipakai saat kuliah	0,699	valid
4	Tersedia ruang kelas yang sesuai dengan jumlah mahasiswa	0,679	valid
5	Tersedia <i>Air Conditioning</i> (AC) yang selalu beroperasi dengan baik di ruang kelas	0,620	valid
6	Tersedia perpustakaan nyaman dan bersih	0,620	valid
7	Tersedia ruang diskusi yang nyaman dan (meja dan kursi) memadai	0,704	valid
8	Tersedia toilet yang bersih	0,702	valid
9	Tersedia kantin yang bersih	0,782	valid

No	Dimensi Kualitas	p – Value	Status
10	Tersedia <i>hotspot</i> untuk akses internet	0,537	valid
Emphaty			
1	Dosen memberikan penilaian secara objektif	0,449	valid
2	Staf melayani mahasiswa dengan tanggap dan ramah	0,631	valid
3	Bila ada permasalahan, staf bersedia membantu hingga permasalahan tersebut selesai	0,598	valid

Tabel 4. Angka Korelasi Dari Uji Validitas Kinerja

No	Dimensi Kualitas	p - Value	Status
Tangibles			
1	Adanya spanduk atau signage yang menunjukkan adanya gedung UAI	0,327	valid
2	Meja dan kursi kuliah yang nyaman	0,581	valid
3	Jumlah meja dan kursi sesuai dengan pengunjung perpustakaan	0,443	valid
4	Koleksi buku untuk setiap program studi lengkap	0,614	valid
5	Ada perpustakaan yang dapat di akses lewat internet sehingga memudahkan mahasiswa mencari data yang diperlukan	0,675	valid
6	Jumlah toilet mencukupi untuk mahasiswa pria	0,372	valid
7	Jumlah toilet mencukupi untuk mahasiswa wanita	0,296	valid
8	Jumlah meja dan kursi di kantin memadai	0,662	valid
9	Makanan dan minuman yang ada di kantin bervariasi	0,577	valid
Realibility			
1	Proses mendaftar mudah	0,474	valid
2	Proses pembayaran mudah	0,437	valid
3	Pembayaran dapat ditransfer lewat ATM / antar Bank	0,553	valid
4	Tidak ada antrian di Bank	0,600	valid
5	Proses menginput mata kuliah untuk semester berikutnya mudah	0,536	valid
6	Tidak ada antrian di saat menginput mata kuliah	0,629	valid
7	Nilai diberitahukan dengan rinci	0,606	valid
8	Mudah dalam mendapatkan materi perkuliahan	0,508	valid
9	Ruang dan waktu kuliah konsisten	0,691	valid
10	Ada pemberitahuan sebelumnya bila perkuliahan ditiadakan atau diundur	0,693	valid
Responsiveness			
1	Dosen dapat memberikan materi dengan baik dan jelas	0,349	valid
2	Dosen komunikatif dalam proses perkuliahan	0,284	valid
3	Staf memberikan informasi dengan lengkap dan jelas	0,378	valid
4	Staf melakukan pekerjaannya dengan cepat	0,375	valid
Assurance			
1	Dosen berpenampilan rapi saat kuliah	0,275	valid
2	Staf berpenampilan rapi saat kuliah	0,542	valid

No	Dimensi Kualitas	p - Value	Status
3	Tersedia LCD / OHP yang layak untuk dipakai saat kuliah	0,324	valid
4	Tersedia ruang kelas yang sesuai dengan jumlah mahasiswa	0,567	valid
5	Tersedia <i>Air Conditioning</i> (AC) yang selalu beroperasi dengan baik di ruang kelas	0,484	valid
6	Tersedia perpustakaan nyaman dan bersih	0,583	valid
7	Tersedia ruang diskusi yang nyaman dan (meja dan kursi) memadai	0,638	valid
8	Tersedia toilet yang bersih	0,558	valid
9	Tersedia kantin yang bersih	0,590	valid
10	Tersedia <i>hotspot</i> untuk akses internet	4,591	valid
Emphaty			
1	Dosen memberikan penilaian secara objektif	0,529	valid
2	Staf melayani mahasiswa dengan tanggap dan ramah	0,560	valid
3	Bila ada permasalahan, staf bersedia membantu hingga permasalahan tersebut selesai	0,560	valid

Tabel 5. Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Performance*

No	Dimensi Kualitas	Kinerja	Harapan	Gap
Tangibles				
1	Adanya spanduk atau signage yang menunjukkan adanya gedung UAI	3,86	5,10	-1,24
2	Meja dan kursi kuliah yang nyaman	3,66	4,76	-1,1
3	Jumlah meja dan kursi sesuai dengan pengunjung perpustakaan	3,26	4,55	-1,29
4	Koleksi buku untuk setiap program studi lengkap	2,83	4,59	-1,76
5	Ada perpustakaan yang dapat di akses lewat internet sehingga memudahkan mahasiswa mencari data yang diperlukan	2,94	4,65	-1,71
6	Jumlah toilet mencukupi untuk mahasiswa pria	3,92	4,47	-0,55
7	Jumlah toilet mencukupi untuk mahasiswa wanita	3,77	4,61	-0,84
8	Jumlah meja dan kursi di kantin memadai	2,72	4,65	-1,93
9	Makanan dan minuman yang ada di kantin bervariasi	2,92	4,48	-1,56
Realibility				
1	Proses mendaftar mudah	3,68	4,48	-0,8
2	Proses pembayaran mudah	3,46	4,51	-1,05
3	Pembayaran dapat ditransfer lewat ATM / antar Bank	3,45	4,71	-1,26
4	Tidak ada antrian di Bank	2,81	4,51	-1,7
5	Proses menginput mata kuliah untuk semester berikutnya mudah	2,88	4,33	-1,45
6	Tidak ada antrian di saat menginput mata kuliah	2,76	4,5	-1,74
7	Nilai diberitahukan dengan rinci	3,38	4,5	-1,12
8	Mudah dalam mendapatkan materi perkuliahan	3,58	4,65	-1,07
9	Ruang dan waktu kuliah konsisten	2,94	4,55	-1,61
10	Ada pemberitahuan sebelumnya bila perkuliahan ditiadakan atau diundur	3,40	4,61	-1,21

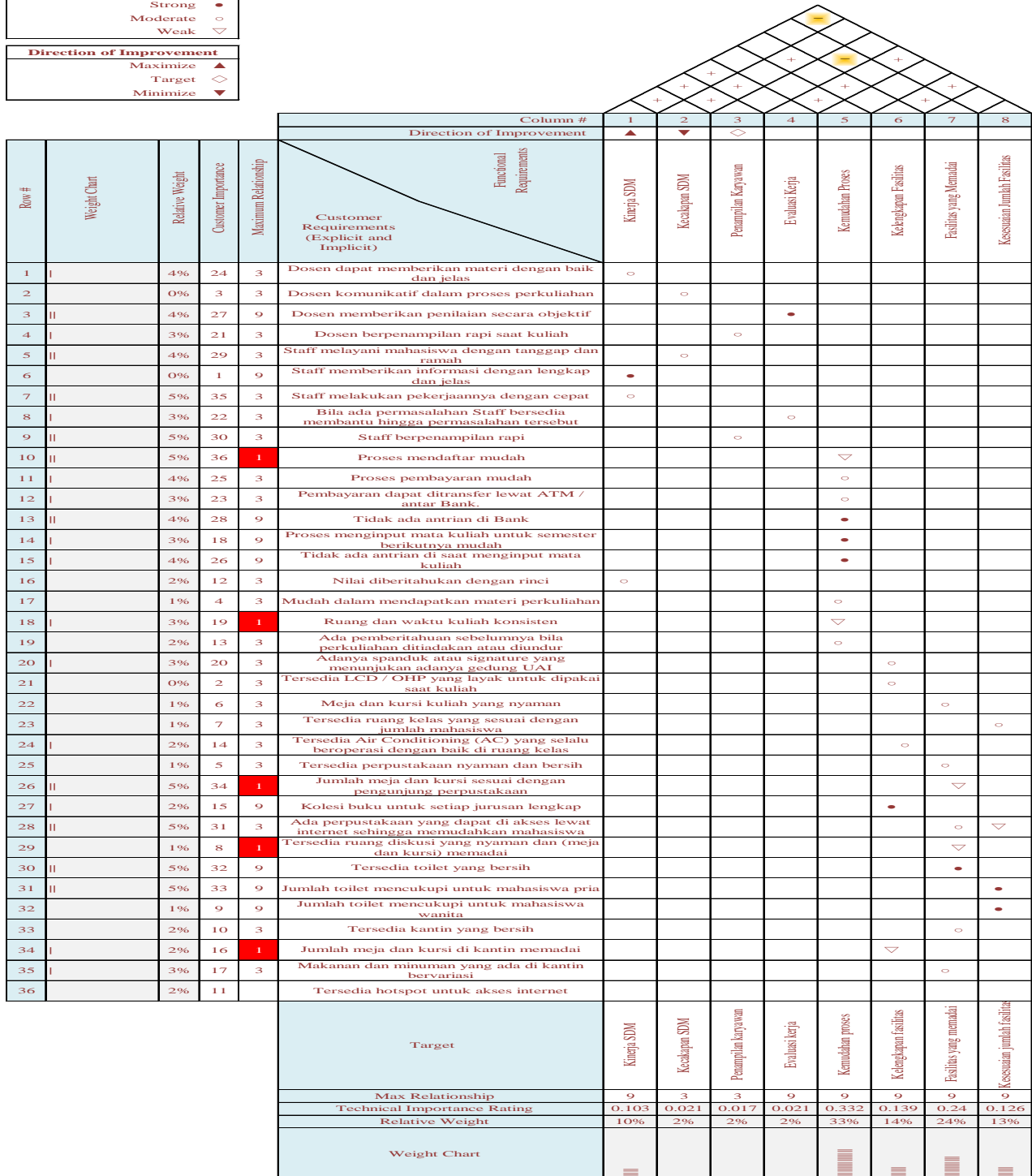
No	Dimensi Kualitas	Kinerja	Harapan	Gap
Responsiveness				
1	Dosen dapat memberikan materi dengan baik dan jelas	4,07	4,83	-0,76
2	Dosen komunikatif dalam proses perkuliahan	3,75	4,72	-0,97
3	Staf memberikan informasi dengan lengkap dan jelas	3,03	4,6	-1,57
4	Staf melakukan pekerjaannya dengan cepat	2,97	4,52	-1,55
Assurance				
1	Dosen berpenampilan rapi saat kuliah	3,63	4,21	-0,58
2	Staf berpenampilan rapi saat bekerja	3,43	4,39	-0,96
3	Tersedia LCD / OHP yang layak untuk dipakai saat kuliah	3,93	5,28	-1,35
4	Tersedia ruang kelas yang sesuai dengan jumlah mahasiswa	3,56	4,69	-1,13
5	Tersedia <i>Air Conditioning</i> (AC) yang selalu beroperasi dengan baik di ruang kelas	3,47	4,65	-1,18
6	Tersedia perpustakaan nyaman dan bersih	3,65	4,67	-1,02
7	Tersedia ruang diskusi yang nyaman dan (meja dan kursi) memadai	3,13	4,61	-1,48
8	Tersedia toilet yang bersih	2,95	4,53	-1,58
9	Tersedia kantin yang bersih	3,10	4,67	-1,57
10	Tersedia <i>hotspot</i> untuk akses internet	3,36	4,79	-1,43
Emphaty				
1	Dosen memberikan penilaian secara objektif	3,65	4,60	-0,95
2	Staf melayani mahasiswa dengan tanggap dan ramah	2,82	4,46	-1,64
3	Bila ada permasalahan, staf bersedia membantu hingga permasalahan tersebut selesai	2,75	4,61	-1,86

Tabel 6. Penjabaran *Customer Needs* ke Dalam *Technical Respon*

No	<i>Customer Need</i>	<i>Technical Response</i>
1	Dosen dapat memberikan materi dengan baik dan jelas	Kinerja SDM
2	Dosen komunikatif dalam proses perkuliahan	Kecakapan SDM
3	Dosen memberikan penilaian secara objektif	Evaluasi Kerja
4	Dosen berpenampilan rapi saat kuliah	Penampilan Karyawan
5	Staf melayani mahasiswa dengan tanggap dan ramah	Kecakapan SDM
6	Staf memberikan informasi dengan lengkap dan jelas	Kinerja SDM
7	Staf melakukan pekerjaannya dengan cepat	
8	Bila ada permasalahan staf bersedia membantu hingga permasalahan tersebut selesai	Evaluasi Kerja
9	Staf berpenampilan rapi	Penampilan Karyawan
10	Proses mendaftar mudah	Kemudahan Proses
11	Proses pembayaran mudah	
12	Pembayaran dapat ditransfer lewat ATM/antar bank	
13	Tidak ada antrian di Bank	
14	Proses menginput mata kuliah untuk semester berikutnya mudah	
15	Tidak ada antrian saat menginput mata kuliah	

No	Customer Need	Technical Response
16	Nilai diberitahukan dengan rinci	Kinerja SDM
17	Mudah dalam mendapatkan materi perkuliahan	Kemudahan Proses
18	Ruang dan waktu kuliah konsisten	
19	Ada pemberitahuan sebelumnya bila perkuliahan ditiadakan atau diundur	
20	Adanya <i>signage</i> atau spanduk yang menunjukkan adanya gedung UAI	Kelengkapan Fasilitas
21	Tersedia proyektor yang layak untuk dipakai saat kuliah	
22	Meja dan kursi kuliah yang nyaman	Fasilitas Memadai
23	Tersedia ruang kelas yang sesuai dengan jumlah mahasiswa	Kesesuaian Jumlah Fasilitas
24	AC yang selalu beroperasi dengan baik di ruang kelas	Kelengkapan Fasilitas
25	Perpustakaan yang nyaman dan bersih	Fasilitas Memadai
26	Jumlah meja dan kursi sesuai jumlah pengunjung perpustakaan	Kesesuaian Jumlah Fasilitas
27	Koleksi buku untuk setiap jurusan lengkap	Kelengkapan Fasilitas
28	Ada perpustakaan yang dapat diakses lewat internet sehingga memudahkan mahasiswa untuk mendapatkan data yang diperlukan	Fasilitas Memadai
29	Tersedia ruang diskusi yang nyaman dan (meja dan kursi) memadai	
30	Tersedia toilet yang bersih	
31	Jumlah toilet yang memadai untuk mahasiswa pria	Kesesuaian Jumlah Fasilitas
32	Jumlah toilet yang memadai untuk mahasiswa wanita	
33	Tersedia kantin yang bersih	Fasilitas Memadai
34	Jumlah meja dan kursi di kantin yang memadai	Kesesuaian Jumlah Fasilitas
35	Makanan dan minuman yang ada di kantin bervariasi	Kelengkapan Fasilitas
36	Tersedia <i>hotspot</i> untuk akses internet	Fasilitas Memadai

Correlations	
Positive	+
Negative	-
No Correlation	
Relationships	
Strong	●
Moderate	○
Weak	◇
Direction of Improvement	
Maximize	▲
Target	◇
Minimize	▼



Gambar 2. House of Quality