PENERAPAN PENGEMBANGAN FUNGSI KUALITAS UNTUK DESAIN PELAYANAN JASA PENDIDIKAN DI JURUSAN MANAJEMEN UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA BERDASARKAN HARAPAN PELANGGAN

SKRIPSI

ditulis oleh

Nama	:	Indrie Agitha
Nomor Mahasiswa	:	01311616
Program Studi	:	Manajemen
Bidang Konsentrasi	:	Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2007

PENERAPAN PENGEMBANGAN FUNGSI KUALITAS UNTUK DESAIN PELAYANAN JASA PENDIDIKAN DI JURUSAN MANAJEMEN UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA BERDASARKAN HARAPAN PELANGGAN

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

oleh

Nama	:	Indrie Agitha
Nomor Mahasiswa	:	01311616
Program Studi	:	Manajemen
Bidang Konsentrasi	:	Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2007

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak tedapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kersajanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, Agustus 2007

Penyusun,

(Indrie Agitha)

PENERAPAN PENGEMBANGAN FUNGSI KUALITAS UNTUK DESAIN PELAYANAN JASA PENDIDIKAN DI JURUSAN MANAJEMEN UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA BERDASARKAN HARAPAN PELANGGAN

Nama	: Indrie Agitha
No. Mahasiswa	: 01311616
Program Studi	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Operasional

Yogyakarta, Agustus 2007

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

(Dra. Hj. Siti Nurul Ngaini, MM)

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

Penerapan Pengembangan Fungsi Kualitas Untuk Desain Pelayanan Jasa Pendidikan Di Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia Berdasarkan Harapan Pelanggan

Disusun Oleh: INDRIE AGITHA
Nomor mahasiswa: 01311616

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan ***LULUS***
Pada tanggal : 7 September 2007

Penguji/Pemb. Skripsi : Dra. Siti Nurul Ngaini, MM .....

Penguji : Dr. Zainal Mustofa EQ, MM .....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Drs. Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D

HALAMAN PERSEMBAHAN

Akhirnya aku bersyukur pada Tuhan yang telah membuka

Gerbang tua ini,

Akhirnya aku berterima kasih pada Ayah dan Bunda yang

Sepanjang malam selalu berdoa dalam hening, tulus &

Terbungkuk membiayai aku,

Dan aku berhutang budi pada manusia yang telah menjadi guru

Dalam hidupku…

Seiring rasa syukur, karya kecil ini ku

Persembahkan untuk :

- *Ayahanda Widodo M. B dan Ibunda Riawati tercinta yang selalu mendoakan & membimbingku dengan cinta dan kasih yang tulus*
- *Kakakku yang sangat kusayangi dan yang menjadi panutan hidupku*
- *Untuk seseorang yang dulu pernah menjadi bagian dari hidupku*
- *Untuk seseorang yang berusaha membahagiakan dan mendukungku*
- *Teman-teman yang selalu mendukung, mencintai dan menyayangiku*

HALAMAN MOTTO

Ketika seluruh dunia semakin suram
Dan semua tampak tidak begitu jelas,
Ketika bayang-bayang tampak mulai menggantung
Allah, tabahkanlah aku.
Ketika segalanya telah dicoba
Dan kelihatannya tidak ada jalan,
Buatlah aku tetap ingat
Kadang-kadang perjalanan memang lambat.
Aku mungkin hanya perlu berhenti dan beristirahat
Sepanjang lintasan yang kutempuh,
Saatnya untuk mencoba mengerti
Dan berbincang dengan Tuhan.
Setelah kudapat kekuatan baru untuk lanjut
Tanpa ragu atau takut,
Bagaimanapun aku tahu masalah akan beres,
Maka, tabahkanlah aku.
(Anne Stortz)

"Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu,
Sesungguhnya yang demikian sungguh berat
Kecuali bagi orang yang khusuk."
(QS. Al Baqarah :45)

"Ilmu adalah kehidupan bagi kalbu dari kebutaan,
Cahaya bagi penglihatan guna menembus segala kegelapan &
Kekuatan bagi tubuh dalam mengatasi segala kelemahan.
Dengannya seseorang akan mencapai tingkatan orang-orang yang baik budiman
Serta derajat yang tinggi"
(Al Ghazali)

"Optimisme adalah pola pikir ceria yang memungkinkan sebuah poci teh menyanyi
Meskipun terisi air panas sampai ke mulutnya"
(Anonim)

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah – Nya, sehingga skripsi dengan judul " **PENERAPAN PENGEMBANGAN FUNGSI KUALITAS UNTUK DESAIN PELAYANAN JASA PENDIDIKAN DI JURUSAN MANAJEMEN UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA BERDASARKAN HARAPAN PELANGGAN**" walaupun dengan proses yang sangat panjang dan membutuhkan banyak kesabaran.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Dalam penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan, penulis banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof.DR. Edi Suandi Hamid selaku rector Universitas Islam Indonesia
2. Bapak Drs. Asma'I Ishak, M. Bus.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia dan juga yang telah mengijinkan penulis melakukan penelitian di Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia
3. Ibu Dra. Hj. Siti Nurul Ngaini, MM, selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktunya dan dengan penuh kesabaran telah membantu penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.

4. Pak Widodo sebagai karyawan Jurusan Manajemen yang membantu penulis dalam melakukan penelitian dan karyawan-karyawan yang ada di bagian pengajaran.
5. Papa dan Mama yang sangat kucintai dan kusayangi, makasih atas doa, cinta dan kasih sayangnya, serta dorongannya selama ini akhirnya penulis dapat berdiri lagi dan penulis bisa seperti sekarang *Luv U so Much...*
6. Kakakku yang ada di Jakarta yang selalu mendoakan adiknya yang imut dan lucu ini dan mendorongku agar dapat berdiri lagi dan skripsi cepat selesai... *Thanks for your advice sister...*
7. Seseorang yang pernah berarti bagi penulis, Robert yang selalu menghantar jemput penulis ke lokasi penelitian dan selalu mendorong penulis agar skripsinya cepat selesai, memberi semangat, memarahi, memaafkan penulis atas kesalahan-kesalahan yang telah dilakukan, mendengarkan keluh kesah penulis dan perhatiannya kepada penulis selama ini, serta memperjuangkan penulis sehingga dapat menjadi seperti sekarang. Membuat hari-hari penulis lebih indah dan penuh dengan warna... *Thanks for Everything that you give for me My Dear...*
8. *My lovely* SBS, yang selalu mendoakan, menghibur dan mendorong penulis agar cepat selesai skripsinya, dan kebahagian yang diberikan sehingga penulis dapat berdiri kembali... *Luv U*
9. Untuk teman-temanku Densy, Mira, Iga yang selalu menjadi tempat curhat disaat penulis mendapat kesulitan, *Mira* makasi teman bimbinganku, *Densy*

makasi teman curhatku, *Iga* makasi teman solusiku. Kalian teman yang baik yang bisa diajak senang ataupun sedih…Dan juga yang mau nganterin penulis kemana-mana he3x

10. Sahabatku yang lucu *Evi* dan *Perdana* terimakasih ya atas bantuannya selama ini di kampus…

11. Teman-teman terbangku… yang sering banget memberi semangat kepada penulis lewat telp dan sms… Ayoo kalian juga berjuang ya biar jadi pilot yang handal. Makasi buat hidup penulis jadi berwarna dan penuh tawa…

12. Teman-teman seperjuanganku di fakultas ekonomi maupun fakultas lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, makasi ya…

Semoga amal dan kebaikan yang telah diberikan, mendapatkan balasan yang sesuai dari Allah SWT

Penulis menyadari sepenuhnya penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna,oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan.

Sekian saja pengantar dari penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan memberikan tambahan referensi untuk penelitian selanjutnya

Wasaalamualaikum wr.wb

Yogyakarta,Agustus 2007

Indrie Agitha

DAFTAR ISI

Halaman

Judul.....i

Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....ii

Halaman Pengesahan Skripsi.....iii

Halaman Persembahan.....v

Halaman Motto.....vi

Abstrak.....vii

Kata Pengantar..... viii

Daftar Isi.....xi

Daftar Tabel.....xiv

Daftar Gambar.....xvi

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1. Latar Belakang Masalah.....1

1.2. Rumusan Masalah.....4

1.3. Batasan Masalah.....5

1.4. Tujuan Peneltian.....5

1.5. Manfaat Penelitian.....6

BAB II KAJIAN PUSTAKA.....7

2.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....7

2.2. Landasan Teori.....13

2.2.1. Pengertian Manajemen Operasi.....13

2.2.2. Manajemen Kualitas.....14

2.2.2.1. Pengertian Tentang Kualitas.....14

2.2.2.2. Pengertian Jasa.....18

2.2.2.3. Pengertian Kualitas Jasa.....21

2.2.2.4. Kepuasan Pelanggan.....26

2.2.2.5. Harapan Konsumen.....27

2.2.2.6. Sistem Pengembangan Produk.....29

2.2.2.7. *Quality Functiont Deployment*.....29

2.2.2.8. *House Of Quality*.....40

BAB III METODE PENELITIAN.....43

3.1. Lokasi Penelitian.....43

3.2. Variabel Penelitian.....43

3.3. Definisi Operasional Variabel.....43

3.4. Instrumen atau Alat Pengumpul Data.....45

3.4.1. Alat Pengumpul Data.....45

3.4.2. Pengujian daftar pertanyaan.....45

3.5. Metode Pengumpulan Data.....47

3.5.1. Data Primer.....47

3.5.2. Data Sekunder.....48

3.6. Populasi dan Sampel.....48

3.6.1. Populasi.....48

3.6.2. Sampel.....49

3.7. Teknik Analisis.....50

3.7.1. Analisis Deskriptif.....50

3.7.2. Quality Function Deployment.....50

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....56

4.1. Pengujian Instrumen.....56

4.2. Hasil Pengujian *Quality Function Deployment* (QFD).....59

4.2.1. Kriteria Kualitas.....59

4.2.2. Pembentukan Respon Tekhnis.....68

4.2.3. Relasi Kriteria Kualitas dengan Respon Teknis.....72

4.2.4. Hasil Perhitungan QFD.....75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....80

5.1. Kesimpulan.....80

5.2. Saran.....82

DAFTAR PUSTAKA.....84

LAMPIRAN.....85

DAFTAR TABEL

Tabel

4.1.: Hasil Uji Validitas Instrumen Mahasiswa.....69

4.2.: Hasil Uji Validitas Instrumen Karyawan.....70

4.3.: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Mahasiswa.....70

4.4.: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Karyawan.....71

4.5.: Hasil Penilaian Mahasiswa pada Kriteria Kualitas Tangible.....73

4.6.: Hasil Penilaian Mahasiswa pada Kriteria Kualitas Reliability.....75

4.7.: Hasil Penilaian Mahasiswa pada Kriteria Kualitas Responsiveness.....76

4.8.: Hasil Penilaian Mahasiswa pada Kriteria Kualitas Assurance.....78

4.9.: Hasil Penilaian Mahasiswa pada Kriteria Kualitas Emphaty.....79

4.10.:Respon Teknik Jurusan Manajemen UII Yogyakarta.....80

4.12.:Korelasi antara Dimensi dalam Respon Teknis.....82

4.13.Relasi antara Kriteria Kualitas dengan Respon Teknis.....84

4.14.:Hasil Perhitungan QFD.....87

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1. : Bagan Kepuasan Konsumen.....26

2.2.: Struktur Proses Quality Function Deployment.....33

3.1.: Kolom Persyaratan pada Konsumen.....

3.2.: Kolom Persyaratan pada Karyawan.....

3.3.: Hubungan Persyaratan Konsumen dan Persyaratan Karyawan dengan Matriks L

.....

3.4.: Penambahan Simbol antara Persyaratan Konsumen dengan Persyaratan Karyawan

.....

3.5.: Matriks Korelasi Pendeskripsian Teknik.....

3.6.: Nilai Persyaratan Konsumen.....

3.7.: Pengembangan Prioritas Pada Persyaratan Teknik.....

Abstrak

Untuk meningkatkan pelayanan harus berorientasi pada mahasiswa. Jurusan manajemen Universitas Islam Indonesia selama ini telah menjalankan fungsi dan tugasnya dengan baik, akan tetapi akhir-akhir ini terjadi keluhan-keluhan dari mahasiswa, sehingga perlu diketahui penyebabnya. Untuk menjawab permasalahan kualitas pelayanan tersebut dilakukan analisa dengan metode aplikasi Quality Function Deployment dimana berorientasi pada harapan konsumen.

Quality Function Deployment merupakan salah satu cara atau alat analisa kebutuhan konsumen dalam merancang suatu produk atau jasa dengan spesifikasi harapan konsumen. Aplikasinya pada perencanaan (perancangan) langkah-langkah (metode) pelayanan jasa pendidikan ini akan terasa dari hasil analisa yang mendalam dari setiap perkataan mahasiswa yang semua ditabelkan dalam Voice of The Customer (VOTC). Hasil penyebaran kuisioner ditunjukkan dengan data tingkat kepentingan dan kinerja dari pihak karyawan dan mahasiswa sendiri.Voice of the customer juga bermanfaat dalam pengelompokkan sekian banyak kegiatan yang dilakukan oleh pihak Jurusan Manajemen.

Dari hasil analisa dapat diketahui bahwa pada semua item pertanyaan dalam kuisioner untuk semua mahasiswa dinyatakan valid dengan nilai koefisien korelasi lebih besar dari r – table, dan kualitas instrument mampu memberikan keandalan sehingga tidak terjadi pekmanaan ganda pada kuisioner. Pada analisa Quality Function Deployment berdasarkan criteria kualitas yang terdiri dari Tangible, Reliabilty, Responsiveness, Assurance, Emphaty, memiliki bermacam-macam penilaian. Dari hasil pengujian statistic deskriptif, Tangible penilaiannya terhadap kinerja Jurusan berada dalam kategori tinggi, sedangkan kepentingan mahasiswa berada dalam kalsifikasi sangat tinggi, begitu juga dengan Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty penilaian terhadap kinerja dikategori tinggi, sedangkan kepentingan mahasiswa terhadap jurusan berada dalam klasifikasi sangat tinggi.

Dalam respon teknik Tangible memiliki hubungan kuat dengan dengan respon teknik Reliability dan Emphaty, sehingga secara internal perusahaan (jurusan manajemen) divisi Tangible harus mengutamakan kerjasama dengan divisi Reliability dan Assurance dalam upaya memenuhi criteria kualitas kerja Modern dan komplit. Baru kemudian divisi Responsiveness dan Emphaty.

Dan hasil akhirnya perbaikan yang mesti dilakukan pihak Jurusan Manajemen adalah pada divisi Assurance peringkat pertama dan setelah itu dipegang oleh divisi responsiveness, reliability, tangible, empahaty. Untuk itu pihak Jurusan Manajemen lebih bertanggung jawab untuk menanamkan kepercayaan kepada mahasiswa UII tentang hak dan kewajibannya, memberikan rasa aman kepada mahasiswa, menjaga sikap sopan karyawan, dan harus memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan domestik dan global yang memuncak, tantangan kualitas dan produktivitas, kemajuan tekhnologi dan perubahan lingkungan bisnis lainnya, menuntut respon organisasi untuk juga berubah secara positif. Kualitas dan pelanggan juga merupakan dua faktor yang penting yang terdapat di dalamnya, yang oleh karena itu organisasi harus memberikan perhatian yang lebih untuk dua hal tersebut. Biasanya kualitas yang baik akan diikuti oleh loyalitas pelanggan akan produk yang bersangkutan. Maka sudah menjadi tugas yang tidak bisa ditawar – tawar bagi perusahaan yang ingin tetap bertahan untuk selalu melakukan perbaikan kualitas untuk memenuhi keinginan pelanggan, organisasi harus berusaha agar harapan pelanggan terpenuhi atau kalau bisa terlampaui.

Kesadaran akan pentingnya kualitas pada tingkat global dipacu oleh keberhasilan penerapan Total Quality Management (TQM) dibanyak perusahaan di dunia. TQM menurut Ishikawa adalah merupakan perpaduan dari konsep kualitas, team work, produktivitas serta kepuasan pelanggan, dimana keseluruhan itu merupakan satu kesatuan. Oleh karena itu kualitas dan pelanggan berkaitan sangat erat, kualitas akan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin suatu ikatan yang kuat dengan organisasi perusahaan. Dalam ini akan memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan

serta kebutuhan pelanggan sehingga perusahaan dapat memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman yang tidak menyenangkan.

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, maka perlu diadakan riset mengidentifikasi kebutuhan pelanggan. Konsep Quality Function Deployment (QFD) dengan House of Quality sebagai metodenya dikembangkan untuk menjamin bahwa produk yang bersangkutan dapat memuaskan kebutuhan para pelanggan dengan jalan membentuk tingkat kualitas yang diperlukan dan kesesuaian maksimum pada pengembangan pelanggan.

Quality Function Deployment adalah salah satu alat yang digunakan untuk mengetahui keinginan konsumen, yang mana system desainnya melibatkan partisipasi anggota dan seluruh fungsi organisasi. QFD juga menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi, atau dengan kata lain QFD merupakan praktek menuju perbaikan proses yang dapat memungkinkan organisasi untuk melampaui harapan pelanggannya. QFD dapat diterapkan dalam produk dan jasa. Salah satu sector dari jasa adalah jasa pendidikan di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia.

Persaingan yang tajam tidak hanya terjadi pada industri manufaktur, akan tetapi juga terjadi pada industri jasa termasuk industri jasa pendidikan tinggi, yang mengakibatkan konsumen (dalam hal ini mahasiswa) mempunyai kekuatan untuk memilih perguruan tinggi yang berkualitas, baik dilihat dalam proses maupun outputnya yang akan mampu bersaing dengan posisi lebih baik dibandingkan perguruan tinggi lainnya.

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta merupakan salah satu pendidikan swasta yang harus bersaing ketat dengan pendidikan tinggi lain yang ada di wilayah Yogyakarta. Seiring dengan perkembangan FE – UII Yogyakarta, khususnya Jurusan Manajemennya, ternyata banyak mahasiswa Jurusan Manajemen UII Yogyakarta yang sering mengeluh karena layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan mereka, antara lain tidak tepatnya jam belajar – mengajar, kurangnya penguasaan materi kuliah yang diberikan dosen kepada mahasiswanya, kurangnya sarana prasarana pendidikan dan sebagainya. Walaupun pihak pengelola sudah menanggapi dengan merespon sebagian keluhan dari mahasiswa tersebut. Namun dalam hal ini pihak pengelola tidak selalu dapat merasakan apa yang diinginkan mahasiswa secara tepat.

Untuk dapat mengetahui jasa pelayanan seperti apa yang diinginkan, dibutuhkan, diharapkan oleh mahasiswa perlu dilakukan penelitian pada mahasiswa, sehingga tidak terjadi perbedaan persepsi mengenai apa yang diberikan perusahaan kepada mahasiswanya. Sehingga organisasi dapat mengetahui yang dinginkan pelanggannya.

Pada masa sekarang ini, konsumen mempunyai kekuatan lebih untuk menilai produk ataupun jasa yang dihasilkan oleh suatu organisasi. Keinginan konsumen akan semakin menentukan keberhasilan perusahaan dalam menghasilkan produk dan jasa. Oleh karena itu, perlu diusahakan untuk mendesain kembali produk dan jasa yang disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan konsumen yang berubah – ubah setiap waktu.

Dari uraian diatas maka penulis dalam menyusun skripsi ini memilih judul **"PENERAPAN PENGEMBANGAN FUNGSI KUALITAS UNTUK DESAIN PELAYANAN JASA PENDIDIKAN DI JURUSAN MANAJEMEN UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA BERDASARKAN HARAPAN PELANGGAN"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Diantara jenis pelayanan yang diberikan Jurusan Manajemen, manakah yang dianggap penting bagi konsumen.
2. Diantara jenis pelayanan yang diberikan Jurusan Manajemen, manakah yang dinilai sulit bagi karyawan
3. Langkah apa yang seharusnya dilakukan oleh Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia untuk masa yang akan datang.
4. Manakah diantara dimensi pelayanan jasa pendidikan yang mendekati dengan kebutuhan pelanggan
5. Manakah diantara dimensi pelayanan operasional dan fasilitas yang disediakan Jurusan Manajemen yang sesuai dengan arah langkah jurusan manajemen yang akan datang.

1.3 Batasan Masalah

Untuk lebih memfokuskan dan menghindari perluasan masalah penelitian, maka penulis membatasi permasalahan pada:

1. Penelitian ditujukan hanya untuk mahasiswa dari angkatan 2004,2005,2006 dan pengelola di Jurusan Manajemen
2. Alat analisis yang digunakan adalah Quality Function Deployment dengan menggunakan matriks House of Quality.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui jenis pelayanan yang dianggap penting bagi konsumen.
2. Untuk mengetahui jenis pelayanan yang dinilai sulit bagi karyawan Jurusan Manajemen.
3. Untuk mengetahui perbaikan jasa pelayanan jasa pendidikan yang seharusnya dilakukan oleh Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia di masa yang akan datang.
4. Untuk mengetahui dimensi pelayanan jasa pendidikan yang mendekati kebutuhan pelanggan.
5. Untuk mengetahui arah langkah yang harus dilakukan dimasa yang akan datang berdasarkan pelayanan operasional dan fasilitas yang dilakukan oleh Jurusan Manajemen.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan mengadakan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak antara lain :

1. Bagi perusahaan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam rangka perbaikan dan peningkatan mutu dan pelayanan. Sebagai kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Manfaat lainnya adalah dapat menjadi sumber informasi dan referensi bagi Jurusan Manajemen UII Yogyakarta agar dapat menyusun strategi yang baik dan terarah dan dapat mengelola perusahaan di masa yang akan datang dengan secara lebih efektif dan efisien.
2. Bagi penulis, penelitian ini dapat menambah pengetahuan sebagai wahana untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama bangku kuliah untuk membuktikan kebenaran teori secara ilmiah dengan kenyataan yang ada dilapangan.
3. Bagi para pembaca, penelitian ini semoga dapat bermanfaat untuk menambah sumbangan pemikiran bagi pihak – pihak yang berkepentingan dengan masalah kualitas mutu.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Berdasarkan pada penelitian yang diperoleh pada penelitian sebelumnya dan juga memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian skripsi oleh Danang Dwi Pamungkas pada tahun 2002 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia dengan judul "Membangun House Of Quality Pada PT. Pos Indonesia (Persero), pada Kantor Pos cabang Ambarawa".

Dari analisa kuantitatif ada satu masalah setelah mendapatkan data yang diinginkan yaitu menguji kuisioner tersebut. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi alat ukur yang digunakan sebagai alat ukur yang baik. Kriterianya adalah reliable, valid, standar, ekonomis, dan praktis. Sifat-sifat tersebut diperlihatkan oleh tinggi rendahnya reliabilitas dan validitas hasil ukur suatu tes. (Saifuddin Azwar, Reliabilitas dan Validitas; 2, 2001)

Pengujian validitas pelanggan dan karyawan yang terdiri dari *validitas factor tangible*-pelanggan, validitas factor responsiveness-pelanggan, *validitas factor assurance*-pelanggan, dan *validitas factor emphaty*-pelanggan mempunyai nilai yang valid dari setiap butir-butir pertanyaannya yaitu lebih besar dari hasil korelasi minimumnya atau r-table sebesar 0,1965 (100 responden) pada *korelasi product*

moment α 5%. Sedangkan untuk kuisioner karyawan korelasi minimumnya atau r-tabel sebesar 0,7067. Untuk pengujian reliable pelanggan dan karyawan menghasilkan pengukuran dapat dipercaya dan andal.

Berdasarkan analisa House Of Quality dapat diketahui bahwa atribut-atribut dalam persyaratan pelanggan yang terdapat pada *Customer requirement* dan dijawab oleh pengelola PT. Pos cabang Ambarawa dengan atribut-atribut dalam *Technical Requirement* . Seperti tertera pada *absolute weight* pada *customer requirement* dapat diketahui bahwa atribut pos yang memiliki nilai tertinggi pada kolom *reliability* dengan nilai 29,97 yaitu pelayanan yang tidak berbelit-belit. Sedangkan nilai terendah terletak pada kolom *tangible* yaitu dengan nilai 1,997 pada penampilan karyawan. Nilai terendah ini disebabkan oleh nilai-nilai dari ketiga butir yang diperhitungkan terlalu rendah tetapi penampilan karyawan dapat dikesampingkan dahulu.

1. **Pengembangan prioritas pada persyaratan teknik**

   - *Degree of difficulty*

     Nilai rata-rata tertinggi dari derajat kesulitan karyawan dicapai pada kolom *reliability* yaitu pada kendaraan operasi yang baik serta pada kolom *assurance* yaitu pada jaminan barang sampai tanpa cacat dengan skor 4,50. Sedangkan pada nilai terkecil ada pada kolom *responsiveness* yaitu siap mendengarkan komplain dengan kolom *assurance* yaitu kejelasan pihak yang bertanggung jawab dengan skor 3,75.

- *Absolute Weight*

  Dari data penelitian penulis dilaporkan bahwa nilai tertinggi dari hasil *absolute weight* adalah pada kolom *responsiveness* yaitu peningkatan kinerja karyawan. Yang artinya, peningkatan kinerja secara terus-menerus dapat sangat dibutuhkan oleh pelanggan serta usaha tersebut memang telah dilakukan oleh para karyawan di kantor pos tersebut. Sedangkan nilai terkecil pada penampilan karyawan.

- *Relative Weight*

  Relative Weight adalah ketepatan dari pendeskripsian teknik terhadap arah kerja pengembangan pelayanan dimasa datang. Dari hasil *relative weight* nilai yang terbaik pada kolom *responsiveness* yaitu pada profesionalisme para petugas dengan nilai 1650 yang berarti hubungan antara prioritas pelanggan dengan prioritas teknik paling baik, sedangkan nilai terendah pada kolom *tangible* yaitu pada penampilan karyawan mempunyai hubungan yang paling lemah diantara yang lain.

Tujuan menggunakan analisa House of Quality ini agar PT. Pos dapat mengetahui kekurangan pelayanan yang telah diberikan PT. Pos berdasarkan lima dimensi kualitas jasa, dan dapat memajukan pelayanan kantor pos dimasa yang akan datang.

Selain itu juga menghasilkan kesimpulan yang diperoleh daridata kuisioner yang disebarkan, bahwa arti penting pelayanan berupa jaminan atas antaran barang dianggap paling penting diantara jenis pelayanan yang lain dengan rata – rata menjawab sebesar 9,67.

Sedangkan pelayanan yang dianggap konsumen tidak terlalu penting atau tidak terlalu dibutuhkan oleh konsumen adalah penampilan fisik karyawan terutam seragam yang dikenakan. Diperoleh nilai rata – rata menjawab sebesar 5,99.

1. Tingkat kesulitan pemenuhan jenis pelayanan oleh karyawan

   Diperoleh data bahwa pemenuhan pelayanan berupa pemenuhan kendaraan operasi yang baik dan jaminan antaran barang sampai tanpa cacat dianggap pemenuhan yang paling sulit dipenuhi karyawan. Dengan rata – rata menjawab 4,50.

   Dilain pihak pemenuhan pelayanan yang dianggap penting mudah dilakukan adalah kesiapan karyawan mendengar dan menjawab keluhan atau komplain dari pelanggan serta kejelasan pihak yang bertanggung jawab. Dengan rata – rata menjawab 3,75.

2. Analisis House Of Quality

   a. Langkah – langkah yang seharusnya dilakukan oleh perusahaan dimasa yang akan datang sepeti yang tertera pada *absolute weight* pada persyaratan konsumen bahwa perencanaan pada masa yang akan datang akan dititik beratkan pada lima atribut yaitu:

1. Keakuratan bekerja (*reliability*)
2. Pelayanan tidak berbelit – belit (*reliability*)
3. Penyelesaian klaim memuaskan (*responsiveness*)
4. Disiplin dan peningkatan sikap mental (*assurance*)
5. Profesionalisme petugas (*assurance*)

b. Pelayanan pos yang mendekati kebutuhan pelanggan adalah seperti yang tertera pada *absolute weight*, bahwa pelayanan yang mendekati dengan kebutuhan pelanggan, yaitu :

1. Peningkatan kerja (*responsiveness*)
2. Profesionalisme petugas (*responsiveness*)
3. Kecepatan pelayanan (*reliability*)
4. Informasi cepat (*responsiveness*)
5. Fasilitas penunjang (*tangible*)

Dapat terlihat dalam kesimpulan diatas bahwa *responsiveness* mendomonasi kebutuhan dari pelanggan kantor pos.

c. Pelayanan yang mendekati langkah pengembangan pelayanan pos dimasa yang akan datang adalah yang tertera pada kolom *Relative weight* pada persyaratan yang sesuai dengan arah kerja pengembangan pelayanan pos, yaitu :

1. Peningkatan kinerja (*responsiveness*)
2. Kecepatan pelayanan (*reliability*)
3. Profesionalisme petugas (*responsiveness*)

4. Informasi cepat (*responsiveness*)

5. Siap mendengar dan menjawab komplain (*responsiveness*)

d. Apabila kita lihat dari *Relative Weight*, dipadukan dengan melihat kolom *Our Product*, kolom *Degree of Technical Difficulty*, *Target Value*, dan *Absolute Weight* dapat disimpulkan bahwa:

Persyaratan Tekhnik	**Our Product**	**Degree of Technical Difficulty**	**Target Value**	**Absolute Weight**
Peningkatan kinerja	4	4,38	5	772,31
Kecepatan pelayanan	4	4,25	5	743,64
Profesionalisme petugas	3	4,13	5	744,91
Informasi cepat	3	4,13	5	692,48
Kesiapan mendengar dan menjawab komplain	3	3,75	5	646,89

Kolom *Relative Weight* diatas masing – masing persyaratan harus ditingkatkan hal ini karena *Target Value* masih lebih tinggi dari pada nilai *Our Product*. Yang perlu diperhatikan adalah pada kolom *Degree of Difficulty* dimana semakin tinggi nilai akan semakin sulit dilaksanakan oleh petugas dan kolom

Absolute Weight mengisyaratkan semakin tinggi nilai yang ada menunjukkan semakin besar kepentingan persyaratan tekhnik tersebut bagi konsumen.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Manajemen Operasi/Produksi

Produksi adalah proses penciptaan barang dan jasa. Manajemen Operasi adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output. Kegiatan yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa berlangsung disemua organisasi.

Dalam organisasi yang tidak menghasilkan produk secara fisik, fungsi produksi mungkin tidak terlihat dengan jelas. Fungsi produksi ini bisa "tersembunyi" dari masyarakat dan bahkan dari pelanggan. Contohnya adalah proses yang terjadi di bank, rumah sakit, perusahaan penerbangan, atau akademi pendidikan.

Sering terjadi pada saat layanan jasa diberikan, tidak ada barang berwujud yang diproduksi, sebagai penggantinya, barang bias berbentuk layanan pengiriman dana dari rekening tabungan ke rekening Koran, proses transpalasi hati, pengisian kursi kosong di pesawat, atau proses pendidikan seorang mahasiswa. Terlepas apakah dari produk akhir berupa barang atau jasa, aktivitas produksi yang berlangsung dalam organisasi biasanya disebut sebagai operasi atau *manajemen operasi* (Render, B. dan Heizer, J.2006)

2.2.2 Manajemen Kualitas

2.2.2.1 Pengertian Tentang Kualitas

Pengertian kualitas memiliki definisi yang beragam sesuai dengan sudut pandang yang dipakai oleh masing – masing individu, jadi tidak ada definisi yang tepat karena masing – masing individu yang mendefinisikan memiliki dasar masing – masing kualitas. Di antaranya adalah sebagai berikut :

1. Menurut Goestch dan Davis, kualitas adalah merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Tjiptono, F. dan Diana, A. 2000). Menurut Goestch dan Davis, kualitas memiliki 3 kategori yaitu :
    a. Kualitas Rancangan (*Quality Of Design*) yaitu merupakan fungsi dari beberapa spesifikasi produk.
    b. Kualitas Kesesuaian (*Quality Of Confermance*) yaitu merupakan ukuran mengenai bagaimana suatu produk memenuhi berbagai persyaratan atau spesifikasi yang sesuai.
    c. Kualitas Penampilan (*Quality Of Perfomance*) yaitu merupakan cakupan performa produk di masa yang akan datang.
2. Menurut Yamit, kualitas adalah suatu standar khusus dimana kemampuan (availaibilty), kinerja (performance), keandalannya (reliability), kemudahan pemeliharaan (maintainability), dan karekteristik yang dapat diukur. (Yamit. Z. 1998).

3. Menurut Krajewski dan Ritzman, kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Dan akhirnya dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.(Krajewski dan Ritzman.1996)
4. Menurut Taguchi didasarkan pada premis bahwa biaya dapat diturunkan dengan cara memperbaiki kualitas dan kualitas tersebut secara otomatis dapat diperbaiki dengan cara mengurangi varians produk atau proses. Taguchi mendefinisikan setiap penyimpangan dari target sebagai kerugian yang dibayar konsumen. Taguchi menyimpulkan kualitas sebagai kerugian yang ditimbulkan suatu produk bagi masyarakat setelah produk itu dikirim, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi intrinsik produk.

Perspektif terhadap Kualitas

Menurut Gavin terdapat lima perspektif terhadap kualitas produk (Purnama, N.2006), yaitu :

a. *Trancedent Approach*

Pendekatan ini dikembangkan dari filosofi dan meminjam diskusi Plato tentang kecantikan. Menurut sudut pandang kecantikan, *Quality is Innet Excelent* (kualitas adalah kesempurnaan). Menurut pendekatan pendefinisian kualitas sangat subjektif dan sulit didefinisikan dan digambarkan secara konkrit, tetapi dapt dirasakan atau diekspresikan. Perspektif ini biasanya diwujudkan dalam ekspresi kegembiraan, kegirangan, maupun antusias yang besar. Pendekatan ini kemudian dipakai untuk mempromosikan produk yang bisa membawa ke suasana senang dan bahagia, misalnya untuk department store dipromosikan sebagai tempat berbelanja yang menyenangkan.

b. *Product – based approach* (Pendekatan berbasis Produk)

Kualitas produk digambarkan dalam beberapa atribut produk yang bisa diukur. Artinya penilaian terhadap kualitas produk didasarkan pada pengukuran dari beberapa atribut yang melekat pada produk. Penilaian terhadap atribut produk dilakukan dengan mengubah atribut yang bersifat kualitatif

menjadi kuantitatif, sehingga ukuran kualitas bisa dihitung dan diperbandingkan satu dengan yang lain

c. *User – based approach* (Pendekatan berbasis pengguna)

Kualitas produk terealisasi jika kepuasan konsumen maksimal. Artinya jika kepuasan yang diperoleh konsumen maksimal menunjukkan bahwa kualitas produk telah tercapai. Tinggi rendahnya kualitas produk menurut pendekatan ini sangat ditentukan oleh banyak sedikitnya jumlah konsumen yang mencapai kepuasan maksimal. Pendekatan ini berbasis pemasaran dan berfokus pada konsumen.

d. *Manufacturing – based approach* (Pendekatan berbasis pemanufakturan)

Perspektif ini menggunakan dasar ukuran atau standar yang telah ditentukan oleh pemenufakturan. Produk dikatakan berkualitas jika memenuhi spesifikasi yang telah ditentukan oleh pemanufaktur. Definisi menurut pendekatan ini berfokus pada aspek internal yang berbasis *Statistical Quality Control.*

e. *Value – based approach* (Pendekatan berbasis nilai)

Kualitas produk ditunjukkan oleh kinerja atau manfaat produk yang dikaitkan dengan harga yang bisa terima. Produk yang berkualitas adalah produk yang memiliki keseimbangan antara

manfaat yang diperoleh dengan harga yang ditetapkan sebanding dengan manfaat yang diperoleh si pembeli dan pengguna produk.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa definisi kualitas bersumber dari dua sisi, produsen dan konsumen. Produsen menentukan persyaratan atau spesifikasi kualitas, sedangkan konsumen menentukan kebutuhan dan keinginan. Pendefinisian akan akurat jika produsen mampu menterjemahkan kebutuhan dan keinginan atas produk ke dalam spesifikasi produk yang dihasilkan.

2.2.2.2 Pengertian Jasa

Jasa merupakan aktifitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya bengkel reparasi, kursus, lembaga pendidikan, jas telekomunikasi, transportasi, dan lain – lain. (Tjiptono,F.2005). Kotler medefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Walau begitu, produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.(Tjiptono, F.2005)

Karakteristik Jasa

Jasa memiliki empat karekteristik utama yang membedakannya dari barang. Keempat karekteristik tersebut adalah :

a. Intangible

Jasa bersifat *intangible*, maksudnya tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Konsep intangible ini sendiri memiliki dua pengertian (Tjiptono,F.2005),yaitu:

1. Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa
2. Sesuatu yang tidak dapat dengan mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah.

b. Inseparability

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa dilain pihak, umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Kedua pihak mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa tersebut. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas individu yang menyampaikan jasa (*contact-personnel*) merupakan unsur penting. Dengan demikian, kunci keberhasilan bisnis jasa ada pada proses rekruitmen, kompensasi, pelatihan, pengembangan karyawannya. Faktor lain yang tidaka kalah pentingnya adalah pemberian perhatian khusus pada tingkat partisipasi atau keterlibatan pelanggan dalam proses jasa. Demikian pula halnya dengan pendukung jasa sangat perlu diperhatikan, misalnya ruangan yang nyaman, tempat tidur yang bersih, kamar mandi yang bersih, apotek dan sebagainya. Pemilihan lokasi yang tepat dalam artian dekat dan mudah dicapai pelanggan perlu

dipertimbangkan. Hal ini berlaku untuk jasa, dimana pelanggan yang mendatangi penyedia jasa, maupun sebaliknya penyedia jasa yang mendatangi pelanggan.

c. *Variability*

Jasa bersifat sangat variable karena merupakan *non-stand-dardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa dan kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan. Para pembeli jasa sagat peduli dengan variabilitas yang tinggi ini dan seringkali mereka meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih. Dalam hal ini penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap dalam pengendalian kualitasnya, yaitu:

1. Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik.
2. Melakukan standardisasi proses pelaksanaan jasa (*service-performance process*).Hal ini dapat dilakukan dengan jalan menyiapkan suatu cetak biru (*blueprint*) jasa yang menggambarkan peristiwa dan proses jasa dalam suatu diagram alur, dengan tujuan untuk mengetahui factor-factor potensial yang dapat menyebabkan kegagalan dalam jasa tersebut.
3. Memantau kepuasan pelanggan melalui system saran dan keluhan, survey pelanggan, dan *comparison shopping*, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan dikoreksi.

d. *Perishability*

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Kursi kereta api yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau jam tertentu tanpa pasien di tempat praktek seorang dokter, akan berlalu dan hilang begitu saja karena tidak dapat disimpan untuk dipergunakan di waktu yang lain. Hal ini tidak menjadi masalah bila permintaannya tetap karena mudah untuk menyiapkan pelayanan untuk permintaan tersebut sebelumnya. Bila permintaan berfluktuasi, berbagai permasalahan muncul berkaitan dengan kapasitas menganggur (saat permintaan sepi) dan pelanggan tidak terlayani dengan resiko mereka kecewa atau beralih ke penyedia jasa lainnya (saat permintaan puncak)

Menurut Stanton, Etzel dan Walker, ada pengecualian dalam karekteristik *perishability* dan penyimpanan jasa. Dalam kasus tertentu, jasa bisa disimpan, yaitu dalam bentuk pemesanan (misalnya revervasi kamar VIP pada rumah sakit) peningkatan permintaan akan suatu jasa pada saat permintaan sepi dan penundaan penyampaian jasa.

2.2.2.3 Kualitas Jasa

Menurut Wyckof dalam Lovelock (Purnama,N.2006) pengertian kualitas jasa sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen, sedangkan menurut Parasuraman (Purnama,N.2006) kualitas jasa merupakan perbandingan antara layanan yang

dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan..

Prinsip-prinsip Kualitas Jasa

Menurut Wolkins untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Keenam prinsip tersebut sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan, dan pelanggan. (Tjiptono,F.1996). Enam prinsip tersebut meliputi :

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

2. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai

kualitas. Aspek – aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan tekhnik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3.Perencanaan

Proses perencanaan strategic harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

4.*Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk merubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus-menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

5.Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan *stakeholder* perusahaan lainnya seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

6.Penghargaan dan pengakuan (*Total Human Reward*)

Penghargaan kepada setiap karyawannya yang berprestasi dapat meningkatkan motivasi,moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi.

Kesenjangan yang muncul diluar perusahaan

Kesenjangan yang muncul dari luar perusahaan yang disebut kesenjangan 5 terjadi karena ada perbedaan antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen terhadap pelayanan.

Dimensi Kualitas Jasa

Menurut Parasuraman ada lima dimensi kualitas yang dikembangkan dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis. Dimensi tersebut meliputi (Tjiptono,F.1996) :

a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
b. Kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
d. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki

para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguraguan.

e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.2.2.4 Kepuasan Pelanggan

Menurut Day (Diana A,Tjiptono,F.2000) kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

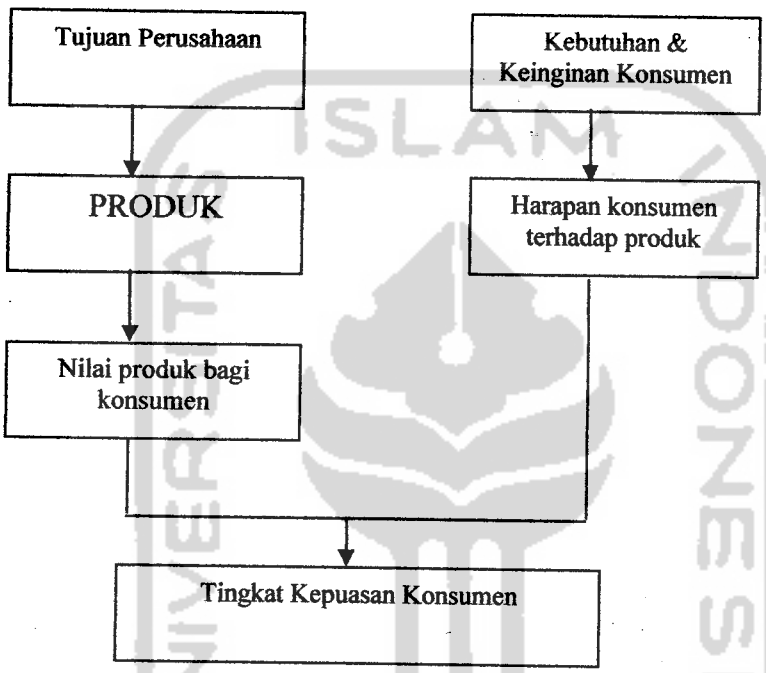
Menurut Wikie (Diana A,Tjiptono,F.2000) definisi kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Engel (Diana A, Tjiptono,F.2000) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

Dari definisi-definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan . Secara konseptual, kepuasan konsumen dapat digambarkan seperti yang ditujukan pada gambar

Gambar 2.1

Kepuasan Konsumen



2.2.2.5. Harapan Konsumen

Menurut Olsen dan Dover (Tjiptono,F.1996) harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau, membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja perusahaan tersebut. Meskipun demikian belum tercapai kesepakatan, misalnya mengenai sifat standar yang digunakan, maupun sumber harapan. Adapun cara yang dapat dilakukan pemasar jasa untuk

mempengaruhi factor penentu harapan oleh Zeithamal et al (Tjiptono,F.1996) adalah sebagai berikut :

1. *Enduring Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan factor yang bersifat stabil dan mendorong konsumen untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dalam filosofi pribadi seseorang mengenai jasa. Seorang konsumen akan mengharapkan bahwa ia seharusnya juga dilayani dengan baik apabila konsumen lainnya dilayani dengan baik oleh penyedia jasa.

2. *Personal Need*

Kebutuhan yang dirasakan seorang mendasar bagi kesejahteraannya juga menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi fisik, social, dan psikologis.

3. *Transitory Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan factor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas konsumen terhadapa jasa, factor ini meliputi:

a. Situasi darurat pada saat konsumen sangat membutuhkan jasa dan ingin penyedia jasa dapat membantunya (missal jasa asuransi mobil pada saat terjadi kecelakaan lalu lintas)
b. Jasa terakhir yang dikonsumsi konsumen dapat pula menjadi acuannya untuk menentukan baik buruknya jasa berikutnya.

4. *Perceived Service Alternatives*

Perceived service alternatives merupakan persepsi konsumen terhadap tingkat atau derajat perusahaan lain yang sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternative, maka harapannya terhadap suatu jasa cenderung akan semakin besar.

5. *Self-Perceived Service Role*

Faktor ini adalah persepsi konsumen tentang tingkat atau derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya.

6. *Situational Factors*

Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada di luar kendali penyedia jasa.

7. *Explicit Servive Promises*

Faktor ini merupakan (secara personal atau non personal) oleh organisasi tentang jasanya pada konsumen.

8. *Word-of Mouth* (rekomendasi/ saran dari orang lain)

Word-of Mouth merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (*service powder*) kepada konsumen.

9. *Past Experience*

Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui konsumen dari yang pernah diterimanya di masa lalu.

2.2.2.6. Sistem Pengembangan Produk

Sebuah strategi produk yang efektif menghubungkan keputusan produk dengan arus kas, dinamika pasar, siklus hidup produk, dan kemampuan organisasi. Sebuah perusahaan harus mempunyai dana untuk mengembangkan produk, memahami perubahan secara terus-menerus terjadi di pasar, mempunyai potensi yang diperlukan, dan juga sumber daya. Sistem pengembangan produk tidak hanya menentukan keberhasilan produk tetapi juga masa depan perusahaan.

Pengembangan produk yang optimal bergantung pada dukungan bagian lain dalam perusahaa, dan juga gabungan kesepuluh keputusan Manajemen Operasional yang berhasil, mulai dari desain produk hingga pemeliharaan. Mengenali produk yang terlihat akan meraih pangsa pasar, berbiaya efektif, dan menguntungkan, tetapi pada kenyataan sulit untuk diproduksi, dapat menyebabkan kegagalan dan bukan keberhasilan.

2.2.2.7. Quality Function Deployment (QFD)

QFD merupakan alat perencanaan produk yang memfokuskan secara khusus pada kebutuhan dan harapan konsumen. Hal ini sering disebut sebagai " Voice of the Customer". QFD merupakan suatu pendekatan sistematik yang menentukan tuntutan atau permintaan konsumen dan menterjemahkan tuntutan konsumen ke dalam desain tekhnis, pemanufakturan, perencanaan produksi dengan tepat. Konsep Quality Function Deployment (QFD) dikembangkan untuk menjamin bahwa produk yang memasuki tahap produksi benar-benar akan dapat memuaskan kebutuhan konsumen

dengan jalan membentuk tingkat kualitas yang diperlukan dan memenuhi kesesuaian maksimum pada setiap pengembangan produk.

Fokus utama QFD adalah melibatkan konsumen pada proses pengembangan produk sedini mungkin.QFD merupakan praktek untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan konsumen. QFD menterjemahkan apa yang dibutuhkan konsumen menjadi produk yang dihasilkan organisasi.

QFD memungkinkan organisasi untuk memprioritaskan kebutuhan konsumen, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan konsumen, dan memperbaiki proses hingga tercapai efektivitas maksimum. QFD juga merupakan praktek menuju perbaikan proses yang memungkinkan organisasi bisa melampaui harapan konsumen. QFD terdiri dari beberapa aktivitas meliputi:

- Penjabaran persyaratan konsumen.
- Penjabaran karekteristik kualitas yang bisa diukur.
- Penentuan hubungan antara kebutuhan kualitas dengan karekteristik kualitas.
- Penetapan nilai – nilai berdasarkan angka tertentu terhadap setiap karekteristik kualitas.
- Penentuan karekteristik kualitas ke dalam produk.
- Perancangan, produksi, dan pengendalian kualitas produk.

Ada beberapa manfaat yang diperoleh dari QFD bagi organisasi yang berusaha meningkatkan daya saingnya melalui perbaikan kualitas dan produktivitasnya secara berkesinambungan. Manfaat – manfaat tersebut antara lain :

1. **Fokus pada konsumen**

Organisasi TQM merupakan organisasi yang berfokus pada konsumen. QFD memerlukan pengumpulan input dan umpan balik dari konsumen. Informasi tersebut kemudian diterjemahkan ke dalam serangkaian persyaratan konsumen yang spesifik. Kinerja organisasi dan pesaing dalam memenuhi persyaratan tersebut dipelajari dengan teliti. Dengan demikian organisasi bisa mengetahui sejauh mana organisasi sendiri dan pesaingnya memenuhi kebutuhan para konsumennya.

2. **Efisiensi waktu**

QFD bisa mengurangi waktu pengembangan produk karena memfokuskan pada persyaratan – persyaratan yang spesifik dan telah teridentifikasi dengan jelas. Oleh karena itu tidak terjadi pemborosan waktu untuk mengembangkan karekteristik produk yang hanya memberikan sedikit nilai kepada konsumen.

3. **Orientasi kerjasama tim**

QFD merupakan kerjasama tim. Semua keputusan dalam proses didasarkan pada consensus dan dicapai melalui diskusi mendalam brainstorming. Oleh karena setiap tindakan yang perlu dilakukan, diidentifikasi sebagai bagian proses, maka setiap individu memahami posisinya paling tepat dalam proses tersebut, sehingga pada gilirannya hal ini mendorong kerjasama tim yang lebih kokoh.

4. Orientasi pada dokumentasi

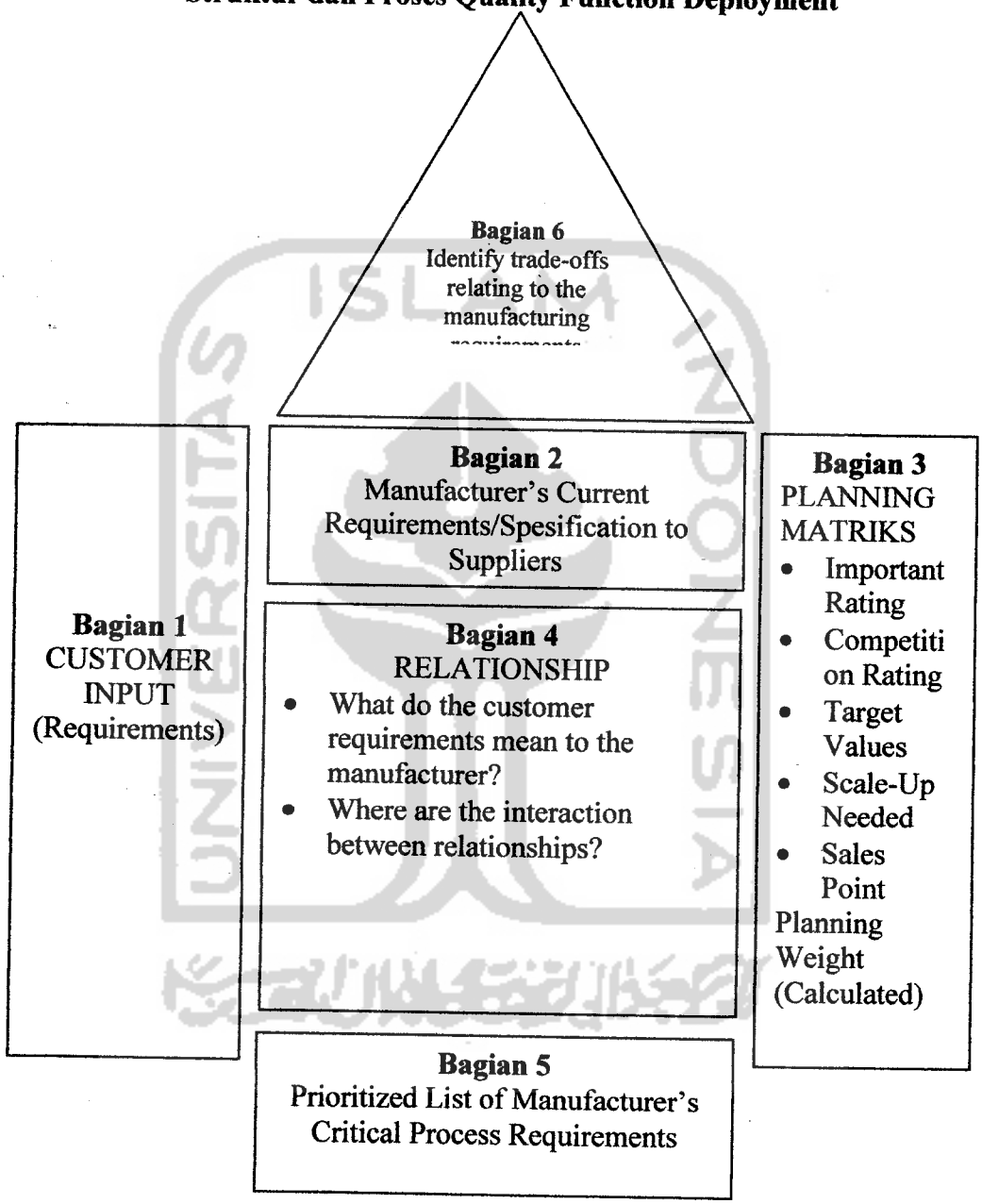
Salah satu produk yang dihasilkan dari proses QFD adalah dokumen komprehensif mengenai semua data yang berhubungan dengan segala proses yang ada dibandingkan dengan persyaratan konsumen. Dokumen ini berubah secara konstan setiap ada informasi baru yang dipelajari dan informasi lama dibuang. Informasi yang up-to-date mengenai persyaratan konsumen dan proses internal sangat berguna bila terjadi turnover

Analogi yang sering digunakan untuk menggambarkan struktur QFD adalah suatu matriks yang berbentuk rumah. Istilah yang digunakan adalah *House of Quality* yang terdiri dari :

- Tembok rumah sebalah kiri (Bagian1) adalah masukan dari konsumen (*Customer Input*). Pada langkah ini pemanufaktur berusaha menentukan segala persyaratan yang dikehendaki konsumen berhubungan dengan produk. Agar bisa memenuhi persyaratan konsumen, pemanufaktur mengusahakan spesifikasi kinerja tertentu dan mensyaratkan pemasok untuk melakukan hal yang sama. Langkah ini digambarkan pada bagian plafon/langit-langit rumah (Bagian 2)

Gambar 2.2

Struktur dan Proses Quality Function Deployment



- Tembok rumah bagian kanan (Bagian3) merupakan matriks perencanaan. Matriks ini merupakan komponen yang digunakan untuk menterjemahkan persyaratan konsumen ke dalam rencana-rencana untuk memenuhi dan melampaui persyaratan konsumen. Komponen ini meliputi langkah-langkah seperti menggambarkan persyaratan konsumen, dan mengambil keputusan mengenai perbaikan yang diperlukan dalam proses pemanufakturan.
- Di bagian tengah rumah (Bagian 4), persyaratan konsumen dikonversikan ke dalam aspek-aspek pemenufakturan.
- Bagian dasar rumah (Bagian 5) merupakan daftar prioritas persyaratan proses pemanufaktur
- Bagian atap (Bagian 6) mengidentifikasi *trade-off* yang berhubungan dengan persyaratan.

Setiap matriks yang dibuat sebagai bagian dari proses QFD harus distrukturkan menurut bentuk rumah. Dalam siklus lengkap proses QFD terdapat 6 matriks.

Matriks 1

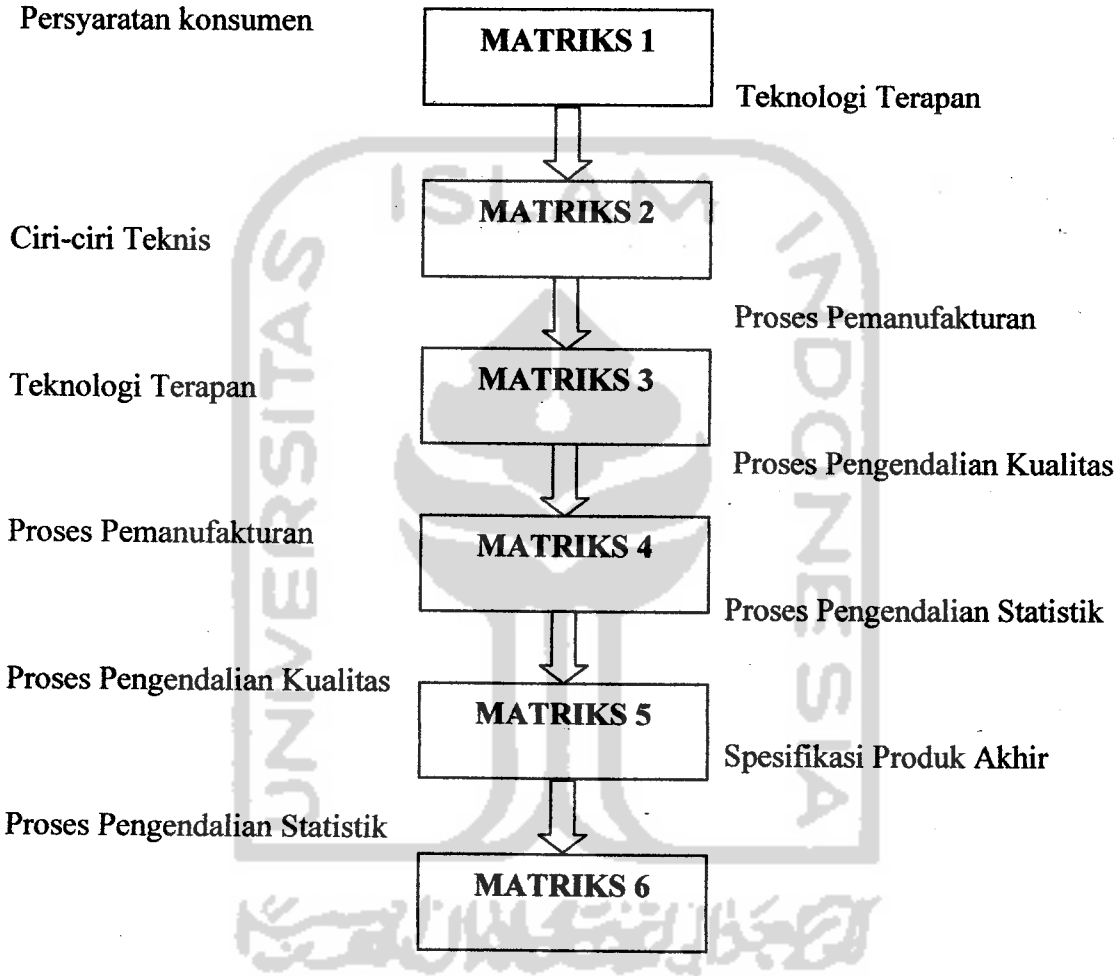
Matriks ini digunakan untuk membandingkan persyaratan konsumen dengan ciri-ciri teknikal produk yang berhubungan.

Matriks 2

Matriks ini digunakan untuk membandingkan ciri-ciri tekhnikal pada matriks 1 dengan tekhnologi terapan yang berhubungan

Gambar 2.3

Proses Quality Function Deployment



Matriks 3

Matriks ini digunakan untuk membandingkan tekhnologi terapan dari matriks 2 dengan proses pemanufakturan yang berhubungan. Matriks ini bermanfaat dalam mengidentifikasi variabel-variabel penting dalam proses pemanufaktur.

Matriks 4

Matriks ini bermanfaat untuk membandingkan proses pemanufakturan dari matriks 3 dengan proses pengendalian kualitas yang berhubungan. Matriks ini meghasilkan informasi yang diperlukan untuk mengoptimalkan proses.

Matriks 5

Matriks ini digunakan untuk membandingkan proses pengendalian kualitas dengan proses pengendalian statistic yang berhubungan. Matriks ini memastikan bahwa parameter dalam variable proses yang tepat yang digunakan.

Matriks 6

Matriks ini digunakan untuk membandingkan parameter proses pengendalian statistic dengan spesifikasi yang telah dikembangkan untuk proses akhir. Pada matriks ini dilakukan penyesuaian untuk menjamin bahwa produk yang dihasilkan merupakan produk yang dibutuhkan konsumen.

Implementasi QFD

Proses implementasi QFD harus sistematis. Dalam implementasi tersebut ada enam langkah yang biasa digunakan, yaitu :

1. **Membentuk tim proyek**

   Tim proyek dibentuk berdasarkan sifat proyek yang akan ditangani. Apakah tim tersebut akan menyempurnakan produk yang sudah ada atau mengembangkan produk baru? Bila produk

yang sudah ada akan disempurnakan maka tim tersebut harus terdiri atas personil-personil dari departemen pemasaran, perekayasaan, kualitas, dan pemanufakturan. Bila produk baru akan dikembangkan maka wakil-wakil dari departemen riset dan pengembangan harus dilibatkan pula. Setiap anggota tim perlu memahami tujuan tim dan peranan mereka dalam tim tersebut.

2. **Menyusun prosedur pemantauan**

   Manajemen perlu memantau setiap kemajuan yang dicapai tim proyek. Agar pemantauan dapat dilakukan dengan baik, maka dibutuhkan perencanaan dan pengembangan prosedur pemantauan. Ada tiga pertanyaan yang perlu dijawab dalam rangka melakukan hal tersebut :

   - Apa yang akan dipantau?
   - Bagaimana memantau?
   - Berapa kali frekuensi pemantauannya?

3. **Memilih proyek**

   Pada permulaan lebih baik dimulai dengan proyek perbaikan/penyempurnaan daripada proyek pengembangan produk baru. Proyek perbaikan memiliki keuntungan berupa tersedianya informasi mengenai produk yang sudah ada dan telah adanya pengalaman yang berhubungan dengan produk bersangkutan. Bila

tim QFD baru menangani produk baru, maka setiap anggota tim akan menghadapi terlalu banyak hal yang baru, yaitu mengenai QFD itu sendiri, informasi dari pelanggan, serta informasi mengenai produk yang akan dikembangkan.

4. **Menyelenggarakan pertemuan untuk memulai QFD**

   Pertemuan ini merupakan pertemuan resmi tim yang diadakan untuk pertama kalinya. Dalam pertemuan tersebut ada beberapa hal yang perlu dikerjakan, yaitu :

   - Mengupayakan agar semua peserta memahami misi tim proyek tersebut.
   - Mengupayakan agar semua peserta memahami peranannya masing-masing dan peranan rekan-rekannya.
   - Menyusun parameter-parameter (lamanya, waktu, dan frekuensi pertemuan.

5. **Melatih tim**

   Sebelum memulai proyek, semua anggota tim perlu diberi pelatihan asas-asas atau fundamental QFD. Anggota tim perlu mempelajari cara menngunakan berbagai alat kualitas dan alat-alat spesifik seperti diagram afinitas, *interrelationship digraph*, *tree diagram*, dan diagram matriks. Selain itu, setiap anggota tim juga

harus memahami cara kerja QFD sebagai suatu proses (Gambar 2.4)

6. **Mengembangkan matriks-matriks**

Bila setiap anggota tim telah memahami QFD, alat-alat QFD, dan format suatu matriks QFD (Gambar 2.3), maka proses pengembangan matriks-matriks dapat dimulai. Siklus proses QFD yang lengkap terdiri dari 6 matriks yang masing-masing terstruktur berdasarkan spesifikasi pada Gambar 2.4

Matriks pertama membandingkan persyaratan pelanggan dengan cirri-ciri teknikal produk. Hasil dari pengembangan matriks pertama adalah suatu ringkasan kebutuhan atau persyaratan pelanggan dan suatu dokumen konsep yang menggambarkan ciri-ciri produk yang harus ada agar dapat memenuhi harapan pelanggan.

Matriks kedua membandingkan ciri-ciri teknikal dan teknologi terapan. Matriks ketiga membandingkan teknologi terapan dan proses pemanufakturan. Matriks keempat membandingkan proses pemanufakturan dan proses pengendalian kualitas. Matriks kelima membandingkan proses pengendalian kualitas dan pengendalian proses statistical. Sedangkan matriks terakhir membandingkan pengendalian proses statistical dan spesifikasi produk akhir. Dalam

mempersiapkan semua matriks ini, alat-alat spesifik QFD digunakan sesuai dengan kebutuhan.

2.2.2.8.House Of Quality

Langkah-langkah menyusun House of Quality

Bangunan *house of quality* memerlukan enam langkah dasar (Evans dan Davis, 2003) dalam buku Nursyabani hal 119, yaitu :

1) Identifikasi atribut-atribut yang dibutuhkan konsumen (*customer attribute*).
2) Identifikasi ciri-ciri teknis (*technical features*).
3) Mencari hubungan antara atribut konsumen dengan ciri-ciri teknis.
4) Melakukan evaluasi terhadap produk pesaing
5) Melakukan evaluasi terhadap ciri-ciri teknis
6) Menentukan ciri-ciri teknis yang dinilai cocok berdasar atribut-atribut konsumen dan evaluasi produk pesaing untuk disebar (*deploy*) ke dalam proses produksi

Pada langkah awal penyusunan *house of quality*, penting bagi perusahaan untuk meggunakan kata-kata konsumen dengan mendengarkan *voice of the customers* sehingga kebutuhan konsumen tidak diinterpretasikan keliru oleh desainer dan engineer. Langkah selanjutnya membuat daftar ciri-ciri teknis yang penting untuk mempertemukan persyaratan konsumen. Ciri-ciri teknis adalah desain atribut yang diekspresikan melalui bahasa desainer dan engineer. Desainer dan engineer membentuk dasar untuk desain, pemanufakturan, dan aktivitas proses pelayanan,

dengan ketentuan harus bisa diukur, sebab output akan dikontrol dan dibandingkan dengan sasaran target. Untuk menghubungkan atribut konsumen dengan ciri-ciri teknis yang dibuat perusahaan digunakan symbol tertentu yang menggambarkan keterkaitan antara atribut-atribut konsumen dengan ciri-ciri teknis, misalnya :

* : hubungan yang sangat kuat

● : hubungan sedang

○ : hubungan lemah

Simbol-simbol tersebut membantu menentukan efek perubahan salah satu karekteristik produk dan memberi peluang untuk menilai "*trade-off*" antar karekteristik produk.

Langkah berikutnya adalah menghubungkan atribut konsumen dengan ciri-ciri teknis yang dikembangkan perusahaan melalui desainer dan engineer. Setelah menyusun matriks interkorelasi dilakukan evaluasi pasar atau persaingan dan poin penjualan kunci (*sales point*). Pada langkah ini termasuk di dalamnya menentukan tingkat kepentingan setiap atribut konsumen dan mengevaluasi atribut yang ada pada produk saat ini. Tingkat kepentingan konsumen menggambarkan area daya tarik terbesar dan harapan tertinggi konsumen. Evaluasi persaingan membantu untuk memposisikan kekuatan dan kelemahan absolute produk pesaing. Langkah ini juga memberi peluang bagi desainer untuk menemukan peluang perbaikan.

Langkah berikutnya mengevaluasi ciri-ciri teknis produk pesaing dan mengembangkan target. Evaluasi ini dilakukan dengan membandingkan evaluasi

atribut konsumen untuk menemukan kemungkinan adanya inkonsistensi. Target yang ditetapkan untuk masing-masing ciri-ciri teknis berbasis tingkat kepentingan dan kekuatan-kelemahan absolute produk saat ini. Langkah terakhir adalah seleksi ciri-ciri teknis untuk disebarkan ke dalam proses produksi. Ciri-ciri teknis harus memiliki hubungan kuat dengan kebutuhan konsumen, memiliki kekuatan yang tidak dimiliki produk pesaing atau pesaing lemah dalam atribut tertentu, dan memiliki *sales point* yang kuat.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian dengan mengambil lokasi penelitian di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Letak perusahaan pendidikan jasa ini berada di Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa pendidikan.. Penulis menilai lokasi penelitian ini sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang dilakukan terdiri dari dua variable yaitu :

- Variabel terikat (Y) yaitu harapan konsumen
- Variabel bebas (X) yaitu variable yang diukur untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variable bebas terhadap variable terikat. Variabel bebas antaranya : Variabel reliability (X1), variable responsiveness (X2), variable assurance (X3), variable tangible (X4), variable emphaty (X5).

3.3 Definisi Operasional Variabel

Menghindari luasnya tinjauan atas variable-varible maka diberikan definisi operasional yang akan digunakan. Adapun definisi operasional yang digunakan sebagai berikut :

Harapan Konsumen

Menurut Olson dan Dover (Tjiptono, F,Diana,A.2000) harapan konsumen adalah merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja perusahaan tersebut.

Reliability (keandalan)

Kemampuan penyedia layanan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Responsiveness (daya tanggap)

Para karyawan memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap.

Assurance (jaminan)

Pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan pelayanan dengan baik.

Empathy (empati)

Para karyawan mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

Tangibles (bukti fisik)

Bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan kerja.

3.4 Instrumen atau Alat Pengumpul Data

3.4.1. Alat Pengumpul Data

Pengumpulan data menggunakan metode angket. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan untuk mendapatkan data-data penilaian konsumen dalam hal ini adalah mahasiswa tentang kualitas pelayanan jasa pendidikan dilihat dari lima dimensi kualitas dan harapan serta kepuasan yang dirasakan pelanggan.

3.4.2. Pengujian terhadap daftar pertanyaan

Data yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuisioner ini kemudian dikuantitatifkan agar dapat dianalisis secara statistic. Dalam melakukan penyebaran kuaisioner tersebut sebanyak 100 kuisioner yang disebarkan sebagai berikut :

1. Uji Validitas

   Uji validitas merupakan pengujian yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji validitas untuk mengetahui apakah kuisioner yang dibagikan pada konsumen itu valid atau tidak. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan uji validitas *person correlation* yaitu pengujian validitas terhadap korelasi antara setiap item dengan skor total tes sebagai kriterianya yang dinyatakan dengan rumus :

$$ry = \frac{n\left(\sum xY\right) - \left(\sum x \sum Y\right)}{\sqrt{\left[n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2\right]\left[\sum Y^2 - \left(\sum Y\right)^2\right]}}$$

Keterangan :

ry = Koefisien korelasi antara skor butir (X dengan skor variable (Y)

n = Jumlah resonden yang diuji coba

$\sum x$ = Jumlah skor butir (x)

$\sum y$ = Jumlah skor (y)

$\sum x^2$ = Jumlah skor butir (x) kuadrat

$\sum y^2$ = Jumlah skor butir (y) kuadrat

Hasil uji dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 ($p<0,05$). Jika nilai probabilitas lebih besar dari 0,05 ($p>0,05$) maka hasil uji tersebut dikatakan tidak valid dan tidak akan digunakan dalam analisa lebih lanjut atau dapat dilihat dari hasil koefisien korelasi (r) dikonsultasikan dengan r table.

2. Analisis reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat diandalkan. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan analisis cronbach alpha. Dimana suatu kuisioner dapat dikatakan reliable (anal) apabila mempunyai alpha lebih besar dari 0,5 yang dikatakan dengan rumus:

rii = $\left(\frac{k}{k-1}\right)\left(\frac{1-\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2}\right)$

Keterangan :

rii = reliabilitas instrument

k = banyaknya butir pertanyan

σ_t^2 = variansi total

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah variansi butir

Untuk kuisioner karyawan korelasi minimumnya atau r-table sebesar 0,7067 (sebesar 8 responden). Pada *korelasi product moment* α 5%. Uji validitas dan reliabilitas ini menggunakan analisis computer yang sudah terprogram sedemikian rupa sehingga dapat dijadikan tolak ukur uji validitas dan uji reliabilitas.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Data adalah catatan tentang sesuatu, baik bersifat kualitatif maupun kuantitatif yang dipergunakan sebagai petunjuk untuk bertindak. Data sebagai modal dasar analisis sebuah penelitian merupakan syarat wajib dalam sebuah penelitian. Data dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu :

3.5.1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya dengan bersumber langsung dari objek penelitian. Data primer dapat diperoleh dengan metode survey dan wawancara.

Data yang digunakan oleh penulis adalah data primer yang diperoleh langsung dari sumber objek yang diteliti. Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis meliputi dua hal yaitu :

(1) Metode Survey

Yaitu pengumpulan informasi dari responden dengan menggunakan daftar pertanyaan yang terstruktur. Dalam hal ini penulis membuat pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan dimensi-dimensi variable kualitas pelayanan

yang kemudian disebarkan kepada mahasiswa untuk memperoleh respon atau tanggapan mereka atas kualitas pelayanan yang mereka peroleh dari Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

(2) Metode Wawancara

Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan dengan usaha untuk memperoleh data.

3.5.2. Data Sekunder

Data yang sudah tersedia pada perusahaan atau data yang sudah diolah oleh pihak lain. Data sekunder juga dapat diperoleh dari studi kepustakaan yaitu mengumpulkan data dari berbagai sumber yang terdiri dari literature-literature dan buku-buku yang mendukung penelitian.

3.6. Populasi dan Sampel

3.6.1. Populasi

Populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karekteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang menggunakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa pendidikan Jurusan Manajemen UII Yogyakarta minimal satu tahun yaitu dari tahun 2004, 2005, 2006.

3.6.2. Sampel

Sampel adalah bagian populasi yang akan diteliti dan dianggap mewakili keseluruhan populasi. Metode *random sampling* adalah metode yang digunakan. Alasan penggunaan random ini karena semua anggota populasi secara individual atau secara kolektif, diberi peluang yang sama untuk menjadi anggota sampel.

Dalam hal ini penulis menggunakan metode *simple random sampling* dan *incidental sampling*, artinya bahwa setiap individual atau unit yang diambil dari populasi dan secara kebetulan dijumpai ditempat penelitian, mempunyai peluang yang untuk dipilih sebagai sampel. Dan perhitungan dilakukan dengan program SPSS.

Dalam buku Terapan Statistik Induktif karangan Bambang Soepeno M.pd hal 98 menyatakan bahwa rumus yang digunakan untuk menentukan besarnya sample penelitian adalah sebagai berikut :

$$n = \left(\frac{Za / Z\sigma}{e} \right)^2$$

Keterangan :

n = banyaknya sample yang diperlukan

Z = confidence coefficient

σ = deviasi standar populasi

e = besarnya kesalahan yang diterima

a = tingkat konfidensi yang digunakan

Penentuan sampel yang menggunakan taraf nyata 5% maka Z= 1,96. Sedangkan besarnya standar deviasi yang digunakan adalah 0,5. Dan besarnya

error yang diterima sebesar 10%. Sehingga akan ditemukan jumlah sample seperti dibawah ini :

$$\text{Perhitungan} = \left(\frac{1{,}96 \times 0{,}5}{0{,}10}\right)^2$$

$$= 96{,}04$$

Sampel dibulatkan menjadi 100 maka jumlah sample yang akan diambil dalam penelitian ini adalah 100 orang.

3.7. Teknik Analisis

Dalam melakukan pengolahan dan analisis data, penulis menggunakan beberapa alat analisis yang terdiri dari:

3.7.1. Analisis Deskriptif

Yaitu analisa yang didasarkan pada hasil jawaban yang diperoleh dari para responden.

3.7.2. Quality Function Deployment

Quality Function Deployment dengan menggunakan matriks House Of Quality adalah suatu alat untuk menghubungkan persyaratan atau kebutuhan dari pelanggan dengan apa yang telah diberikan oleh perusahaan. Yang akan menganalisis :

a) Menganalisis Persyaratan Konsumen

Menentukan keinginan dan kebutuhan pelanggan terhadap perusahaan. Didapat dari hasil kuisioner dengan menggunakan metode pengukuran kualitas jasa (*SERVQUAL*)

b) Menganalisis Persyaratan Teknik

Mengidentifikasikan atribut-atribut pelayanan jasa pendidikan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, ke dalam suatu karekteristik *SERVQUAL* yang tertera dalam batasan masalah.

Hasil quisioner ini akan diujikan lewat uji validitas dan reliabilitas. Tujuannya untuk meyakinkan bahwa kuisioner yang diberikan kepada responden merupakan kuisioner yang valid atau sahih. Sehingga bisa diajukan untuk kuisioner.

c) Menganalisis Hubungan antara Persyaratan konsumen vs Persyaratan Teknik

Membuat hubungan antara persyaratan konsumen dengan pendeskripsi teknis, dan menentukan hubungannya secara respek.

Persyaratan dari konsumen mungkin mempengaruhi lebih dari satu pendiskripsian teknis. Hubungan dari permintaan konsumen dan pendiskripsian teknik akan dicatat melalui simbol-simbol yang menerangkan hubungan kedua belah pihak.

Hubungan antara persyaratan konsumen dan pendiskripsi teknik WHATs vs HOWs. Simbol-simbol tersebut mewakili hubungan yang kuat, dan bisa mewakili hubungan yang sedang, serta bisa memiliki hubungan yang lemah. Kotak yang tidak dicantumkan symbol adalah kotak yang tidak mempunyai hubungan sama sekali.

d) Menganalisis Hubungan antar Persyaratan Teknik

Mengembangkan hubungan matrik antar pendiskripsi teknik. Yang akan diterangkan dengan symbol yang dicantumkan diatas table pendiskripsi teknik.

Tujuannya untuk mengetahui adanya hubungan yang kuat antar pendiskripsi teknik semakin dekat hubungannya akan semakin mendukung satu sama lain.

Untuk lebih jelasnya mengenai symbol-symbol dan sifat dari symbol tersebut dapat diterangkan sebagai berikut:

+9 ● = Hubungan antar pendiskripsi teknik yang positif kuat saling mendukung

+3 o = Hubungan antar pendiskripsi teknik yang positif salah satu mendukung

-3 X = Hubungan antar pendiskripsi teknik negative salah satu tidak mendukung.

- 9 * = Hubungan antar pendiskripsi teknik negative tidak saling mendukung

e) Menganalisis prioritas pada PR

Mengembangkan prioritas persyaratan knsumen. Menempati sisi kanan kolom hubungan pada setiap persyaratan konsumen dalam kualitas konsumen. Terdiri dari beberapa kolom. Yaitu :

- *Important to customer* adalah nilai harapan dan keinginan pelanggan terhadap usaha pelayanan jasa pendidikan di Jurusan

Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. *Important to customer*, dimulai dari 1 (tidak penting sekali) sampai 10 (sangat penting sekali). Pada kolom ini, rating berguna untuk memprioritaskan usaha dan membuat suatu keputusan penjualan.

Nilai Persyaratan Konsumen

- *Target Value* adalah rencana kedepan yang akan dikembangkan oleh Jurusan Manajemen berdasarkan penjumlahan pada kolom hubungan persyaratan teknik (karyawan) dan persyaratan pelanggan dimulai dari 1 (sangat tidak berguna) sampai 5 (sangat berguna). *Target value* diputuskan untuk mengetahui apakah manajemen menahan untuk tidak merubah produk atau jasa, memperbaiki produk atau jasa agar lebih baik dari pesaing atau meningkatkan produk atau jasa. Penilaian dilakukan oleh peneliti dilihat dari hasil table hubungan PersyaratanTeknik dan Persyaratan Konsumen.
- *Absolute weight* adalah arah kerja pengembangan pelayanan jasa pendidikan di Jurusan Manajemen yang berarti jumlah perkalian dari Important to customer, Scale-up factor, dan Sales point. Absolute weight dapat digunakan sebagai petunjuk untuk fase rencana pengembangan produk.

f) Menganalisis Prioritas Persyaratan Teknik

Mengembangkan prioritas pada teknik pendiskripsian.

Isi dari prioritas pendeskripsian teknik adalah :

- *Degree of difficulty* adalah suatu tingkat kesulitan yang dialami oleh para karyawan dalam menanggapi pernyataan dalam persyaratan teknik. *Tingkat kesulitan* secara teknik, penilaian dimulai dari 1 sampai 10. Kepentingan rating berguna untuk membantu mengevaluasi kemampuan untuk mengimplementasikan peningkatan kualitas tertentu

Pengembangan Prioritas Pada Persyaratan Teknik

- *Absolute weight* adalah tingkat ketepatan pelayanan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia terhadap keinginan pelanggan. Yang merupakan penjumlahan atas perkalian masing-masing symbol yang mempunyai nilai yang berbeda. Yaitu 9 (strong), 3 (medium), 1 (weak). Pada kolom pengaruh (antara kolom pendiskripsi teknik dengan kolom persyaratan konsumen) dengan kolom *important to customer* (dalam kolom prioritas persyaratan konsumen)
- *Relative weight* adalah ketepatan dari pendiskripsi teknik terhadap arah kerja pengembangan pelayanan dimasa datang. Adalah penjumlahan atas perkalian masing-masing symbol yang mempunyai nilai berbeda. 9 (strong), 3 (medium), 1 (weak) pada kolom pengaruh (antara kolom pendiskripsi teknik dengan kolom persyratan konsumen) dengan kolom *absolute weight* yang ada di

dalam kolom prioritas persyaratan konsumen. Semakin baik *relative weight* nya akan mengindikasikan hubungan yang erat dalam pendiskripsi teknik.

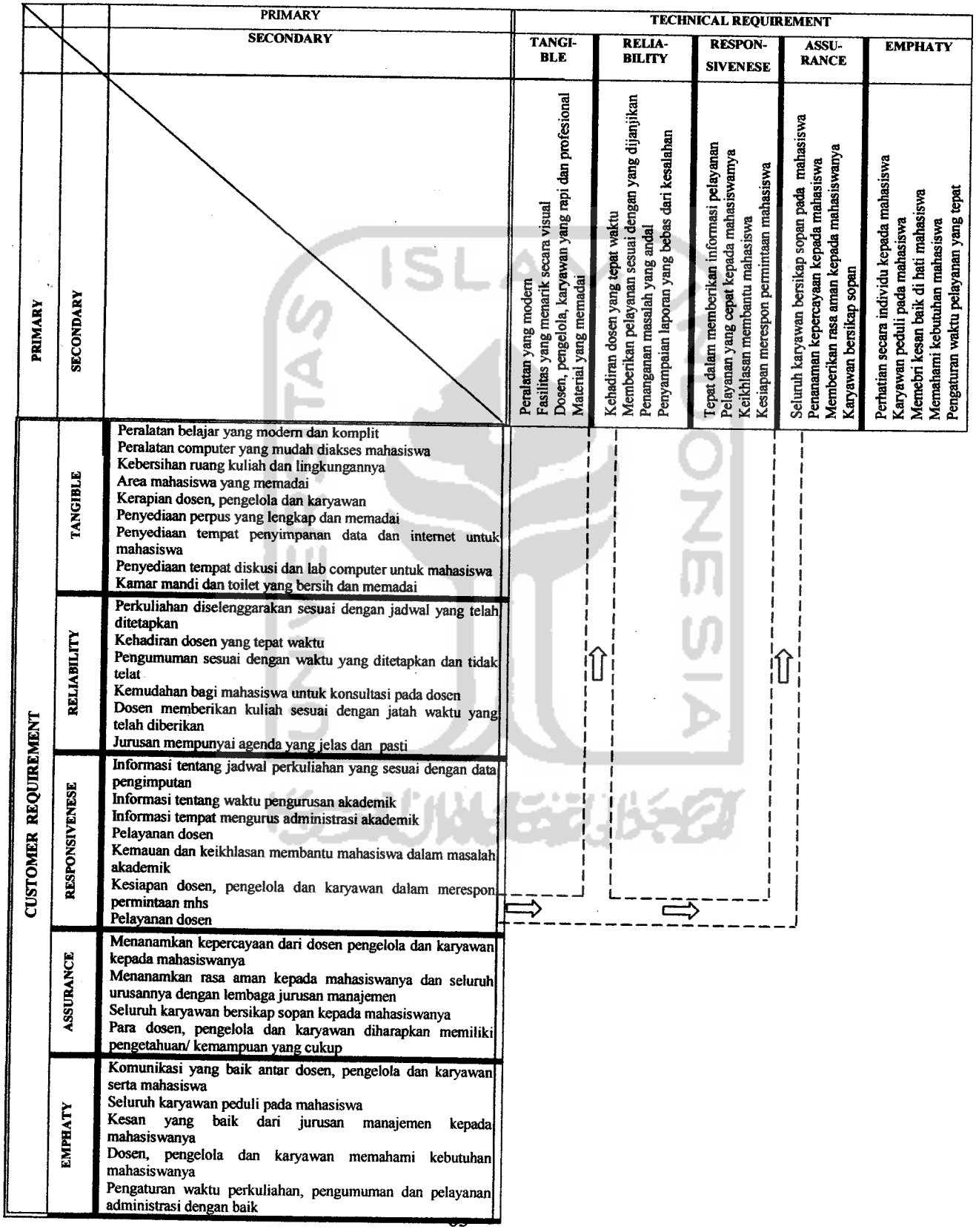
Gambar 3.1
KOLOM PERSYARATAN PADA KONSUMEN

CUSTOMER REQUIREMENT	
TANGIBLE	Peralatan belajar yang modern dan komplit
	Peralatan computer yang mudah diakses mahasiswa
	Kebersihan ruang kuliah dan lingkungannya
	Area mahasiswa yang memadai
	Kerapian dosen, pengelola dan karyawan
	Penyediaan perpus yang lengkap dan memadai
	Penyediaan tempat penyimpanan data dan internet untuk mahasiswa
	Penyediaan tempat diskusi dan lab computer untuk mahasiswa
	Kamar mandi dan toilet yang bersih dan memadai
RELIABILITY	Perkuliahan diselenggarakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan
	Kehadiran dosen yang tepat waktu
	Pengumuman sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan tidak telat
	Kemudahan bagi mahasiswa untuk konsultasi pada dosen
	Dosen memberikan kuliah sesuai dengan jatah waktu yang telah diberikan
	Jurusan mempunyai agenda yang jelas dan pasti
RESPONSIVENESE	Informasi tentang jadwal perkuliahan yang sesuai dengan data pengimputan
	Informasi tentang waktu pengurusan akademik
	Informasi tempat mengurus administrasi akademik
	Pelayanan dosen
	Kemauan dan keikhlasan membantu mahasiswa dalam masalah akademik
	Kesiapan dosen, pengelola dan karyawan dalam merespon permintaan mhs
ASSURANCE	Menanamkan kepercayaan dari dosen pengelola dan karyawan kepada mahasiswanya
	Menanamkan rasa aman kepada mahasiswanya dan seluruh urusannya dengan lembaga jurusan manajemen
	Seluruh karyawan bersikap sopan kepada mahasiswanya
	Para dosen, pengelola dan karyawan diharapkan memiliki pengetahuan/ kemampuan yang cukup
EMPHATY	Komunikasi yang baik antar dosen, pengelola dan karyawan serta mahasiswa
	Seluruh karyawan peduli pada mahasiswa
	Kesan yang baik dari jurusan manajemen kepada mahasiswanya
	Dosen, pengelola dan karyawan memahami kebutuhan mahasiswanya
	Pengaturan waktu perkuliahan, pengumuman dan pelayanan administrasi dengan baik

Gambar 3.2
KOLOM PERSYARATAN PADA KARYAWAN

TECHNICAL REQUIREMENT				
TANGIBLE	**RELIABILITY**	**RESPONSIVENESE**	**ASSURANCE**	**EMPHATY**
Peralatan yang modern Fasilitas yang menarik secara visual Dosen, pengelola, karyawan yang rapi dan profesional Material yang memadai	Memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan Penanganan masalah yang andal Penyampaian laporan yang bebas dari kesalahan	Tepat dalam memberikan informasi pelayanan Pelayanan yang cepat kepada mahasiswamya Keikhlasan membantu mahasiswa Kesiapan merespon permintaan mahasiswa	Penanaman kepercayaan kepada mahasiswa Memberikan rasa aman kepada mahasiswanya Karyawan bersikap sopan Karyawan mempunyai kemampuan	Perhatian secara individu kepada mahasiswa Karyawan peduli pada mahasiswa Memebri kesan baik di hati mahasiswa Memahami kebutuhan mahasiswa Pengaturan waktu pelayanan yang tepat

Gambar 3.3
HUBUNGAN PERSYARATAN KONSUMEN DAN PERSYARATAN KARYAWAN DENGAN MATRIKS L

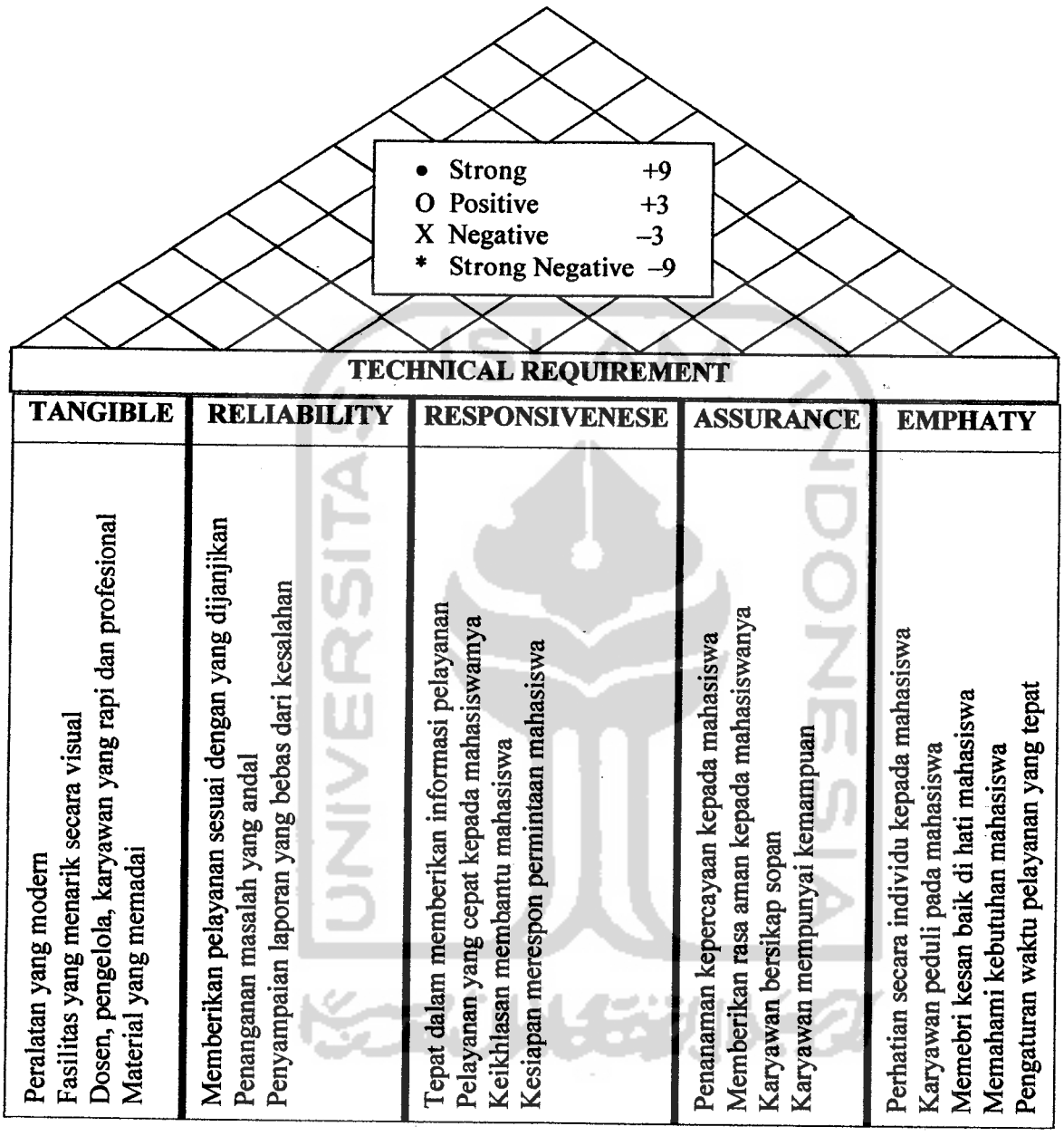


Gambar 3.4
PENAMBAHAN SIMBOL ANTARA PERSYARATAN KONSUMEN DAN PERSYARATAN KARYAWAN

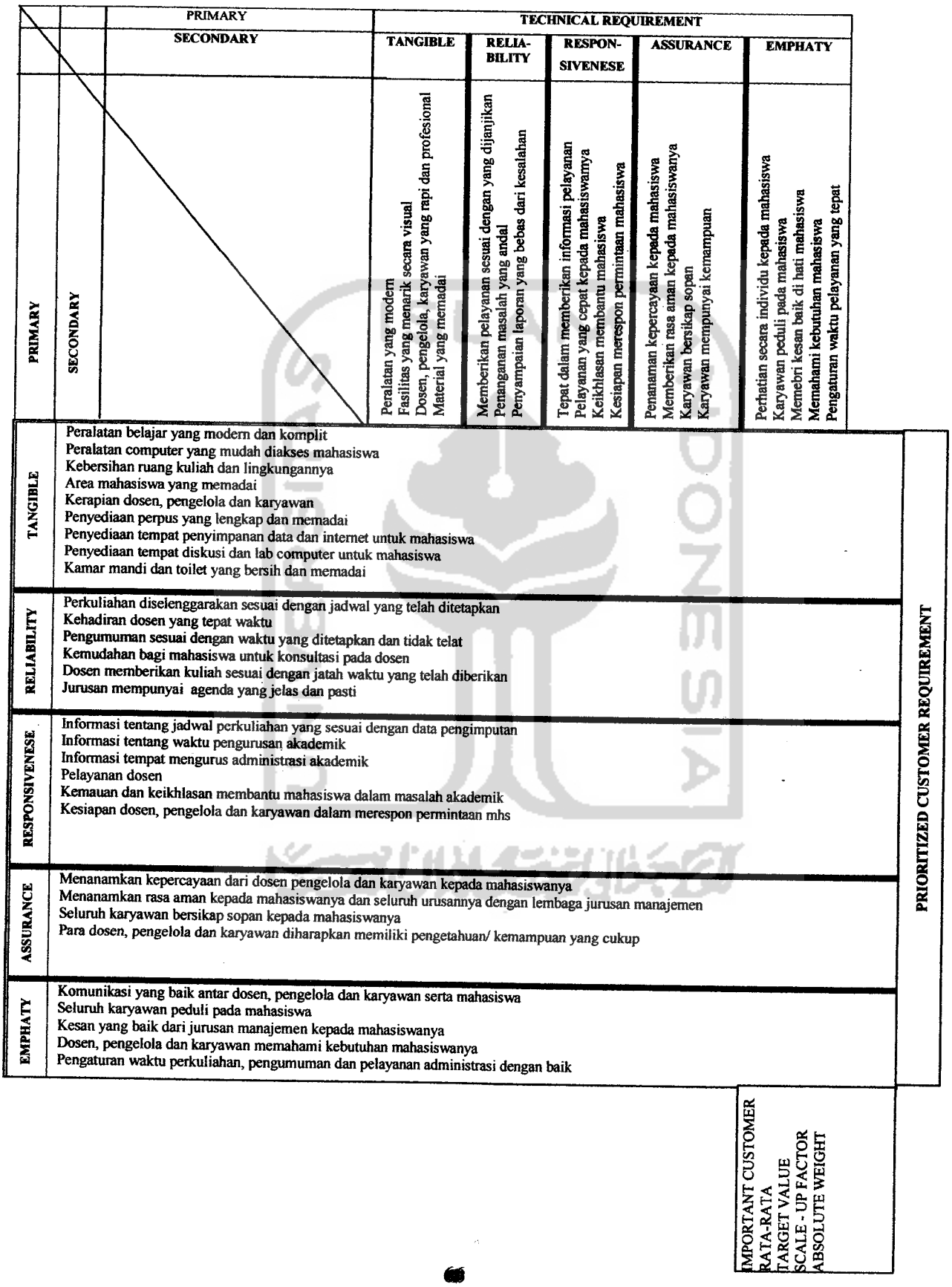
		PRIMARY	TECHNICAL REQUIREMENT				
		SECONDARY	TANGI-BLE	RELIA-BILITY	RESPON-SIVENESE	ASSU-RANCE	EMPHATY
PRIMARY	SECONDARY		Peralatan yang modern Fasilitas yang menarik secara visual Dosen, pengelola, karyawan yang rapi dan profesional Material yang memadai	Memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan Penanganan masalah yang andal Penyampaian laporan yang bebas dari kesalahan	Tepat dalam memberikan informasi pelayanan Pelayanan yang cepat kepada mahasiswamya Keikhlasan membantu mahasiswa Kesiapan merespon permintaan mahasiswa	Penanaman kepercayaan kepada mahasiswa Memberikan rasa aman kepada mahasiswanya Karyawan bersikap sopan Karyawan mempunyai kemampuan	Perhatian secara individu kepada mahasiswa Karyawan peduli pada mahasiswa Memebri kesan baik di hati mahasiswa Memahami kebutuhan mahasiswa Pengaturan waktu pelayanan yang tepat
CUSTOMER REQUIREMENT	TANGIBLE	Peralatan belajar yang modern dan komplit Peralatan computer yang mudah diakses mahasiswa Kebersihan ruang kuliah dan lingkungannya Area mahasiswa yang memadai Kerapian dosen, pengelola dan karyawan Penyediaan perpus yang lengkap dan memadai Penyediaan tempat penyimpanan data dan internet untuk mahasiswa Penyediaan tempat diskusi dan lab computer untuk mahasiswa Kamar mandi dan toilet yang bersih dan memadai					
	RELIABILITY	Perkuliahan diselenggarakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan Kehadiran dosen yang tepat waktu Pengumuman sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan tidak telat Kemudahan bagi mahasiswa untuk konsultasi pada dosen Dosen memberikan kuliah sesuai dengan jatah waktu yang telah diberikan Jurusan mempunyai agenda yang jelas dan pasti					
	RESPONSIVENESE	Informasi tentang jadwal perkuliahan yang sesuai dengan data pengimputan Informasi tentang waktu pengurusan akademik Informasi tempat mengurus administrasi akademik Pelayanan dosen Kemauan dan keikhlasan membantu mahasiswa dalam masalah akademik Kesiapan dosen, pengelola dan karyawan dalam merespon permintaan mhs					
	ASSURANCE	Menanamkan kepercayaan dari dosen pengelola dan karyawan kepada mahasiswanya Menanamkan rasa aman kepada mahasiswanya dan seluruh urusannya dengan lembaga jurusan manajemen Seluruh karyawan bersikap sopan kepada mahasiswanya Para dosen, pengelola dan karyawan diharapkan memiliki pengetahuan/ kemampuan yang cukup					
	EMPHATY	Komunikasi yang baik antar dosen, pengelola dan karyawan serta mahasiswa Seluruh karyawan peduli pada mahasiswa Kesan yang baik dari jurusan manajemen kepada mahasiswanya Dosen, pengelola dan karyawan memahami kebutuhan mahasiswanya Pengaturan waktu perkuliahan, pengumuman dan pelayanan administrasi dengan baik					

+9 • = Strong
+3 O = Medium
+1 Δ = Weak

Gambar 3.5
MATRIKS KORELASI PENDESKRIPSIAN TEKNIK



Gambar 3.6
NILAI PERSYARATAN KONSUMEN



Gambar 3.7
PENGEMBANGAN PRIORITAS PADA PERSYARATAN TEKNIK

PRIMARY / SECONDARY	PRIORITAS KARYAWAN					
	Peralatan yang modern Fasilitas yang menarik secara visual Dosen, pengelola, karyawan yang rapi dan profesional Material yang memadai	Memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan Penanganan masalah yang andal Penyampaian laporan yang bebas dari kesalahan	Tepat dalam memberikan informasi pelayanan Pelayanan yang cepat kepada mahasiswamya Keikhlasan membantu mahasiswa Kesiapan merespon permintaan mahasiswa	Penanaman kepercayaan kepada mahasiswa Memberikan rasa aman kepada mahasiswanya Karyawan bersikap sopan Karyawan mempunyai kemampuan	Perhatian secara individu kepada mahasiswa Karyawan peduli pada mahasiswa Memebri kesan baik di hati mahasiswa Memahami kebutuhan mahasiswa Pengaturan waktu pelayanan yang tepat
PRIORITAS PELANGGAN Peralatan belajar yang modern dan komplit Peralatan computer yang mudah diakses mahasiswa Kebersihan ruang kuliah dan lingkungannya Area mahasiswa yang memadai Kerapian dosen, pengelola dan karyawan Penyediaan perpus yang lengkap dan memadai Penyediaan tempat penyimpanan data dan internet untuk mahasiswa Penyediaan tempat diskusi dan lab computer untuk mahasiswa Kamar mandi dan toilet yang bersih dan memadai Perkuliahan diselenggarakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan Kehadiran dosen yang tepat waktu Pengumuman sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan tidak telat Kemudahan bagi mahasiswa untuk konsultasi pada dosen Dosen memberikan kuliah sesuai dengan jatah waktu yang telah diberikan Jurusan mempunyai agenda yang jelas dan pasti Informasi tentang jadwal perkuliahan yang sesuai dengan data pengimputan Informasi tentang waktu pengurusan akademik Informasi tempat mengurus administrasi akademik Pelayanan dosen Kemauan dan keikhlasan membantu mahasiswa dalam masalah akademik Kesiapan dosen, pengelola dan karyawan dalam merespon permintaan mhs Menanamkan kepercayaan dari dosen pengelola dan karyawan kepada mahasiswanya Menanamkan rasa aman kepada mahasiswanya dan seluruh urusannya dengan lembaga jurusan manajemen Seluruh karyawan bersikap sopan kepada mahasiswanya Para dosen, pengelola dan karyawan diharapkan memiliki pengetahuan/ kemampuan yang cukup Komunikasi yang baik antar dosen, pengelola dan karyawan serta mahasiswa Seluruh karyawan peduli pada mahasiswa Kesan yang baik dari jurusan manajemen kepada mahasiswanya Dosen, pengelola dan karyawan memahami kebutuhan mahasiswanya Pengaturan waktu perkuliahan, pengumuman dan pelayanan administrasi dengan baik						
IMPORTANT CUSTOMER RATA-RATA TARGET VALUE ABSOLUTE WEIGHT						

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Penjaringan data telah selesai dilaksanakan dan diuji menggunakan teknik uji yang telah dijelaskan dalam metodologi, dalam bab ini akan diuraikan hasil uji tersebut untuk menjawab beberapa permasalahan penelitian. Uraian pertama mengenai kelayakan instrumen, kedua mengenai QFD, dan ketiga pembahasan.

4.1. PENGUJIAN INSTRUMEN

1. Uji Validitas

Hasil pengujian validitas memperoleh nilai koefesien korelasi lebih besar dari r-tabel sebesar 0.135 (df 98 ; 5%) pada semua item pertanyaan dalam kuesioner untuk mahasiswa, dan lebih besar dari 0.495 (df 6 ; 5%) pada semua item pertanyaan dalam kuesioner untuk karyawan sehingga dinyatakan valid (Suharsimi, 2002), lihat tabel 4.1 dan 4.2.

2. Uji Reliabilitas

Kualitas instrumen tidak hanya ditentukan oleh kemampuan itemnya dalam mengukur pendapat subjek, namun juga harus mampu memberikan konsistensi (keandalan) maksud sehingga tidak terjadi pemaknaan ganda pada kuesioner. Evaluasi keandalan instrumen dilakukan melalui uji alpha croanbach, terungkap semua dimensi memiliki koefesien lebih dari r-tabel sebesar 0.135 untuk kuesioner mahasiswa dan 0.495 untuk kuesioner karyawan. Lihat tabel 4.3 dan 4.4.

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Instrumen Mahasiswa

Dimensi	Item	r-xy		r-tabel (df=135,=5%)	Kerangan
		Kepentingan	Kinerja		
Tanggible	1	0.5099	0.5199	0.135	Valid
	2	0.5374	0.5435	0.135	Valid
	3	0.7156	0.5583	0.135	Valid
	4	0.6215	0.4181	0.135	Valid
	5	0.5755	0.4133	0.135	Valid
	6	0.7009	0.5308	0.135	Valid
	7	0.6233	0.4554	0.135	Valid
	8	0.5416	0.4968	0.135	Valid
	9	0.6431	0.3013	0.135	Valid
	10	0.5926	0.5060	0.135	Valid
Reliability	1	0.5460	0.3542	0.135	Valid
	2	0.5835	0.4282	0.135	Valid
	3	0.5482	0.5436	0.135	Valid
	4	0.6039	0.6423	0.135	Valid
	5	0.6452	0.4827	0.135	Valid
	6	0.4691	0.3568	0.135	Valid
Responsiveness	1	0.6345	0.5334	0.135	Valid
	2	0.4650	0.5588	0.135	Valid
	3	0.5696	0.3399	0.135	Valid
	4	0.5493	0.4987	0.135	Valid
	5	0.6921	0.5003	0.135	Valid
	6	0.5984	0.4767	0.135	Valid
Assurance	1	0.6623	0.4371	0.135	Valid
	2	0.5832	0.4472	0.135	Valid
	3	0.6374	0.5348	0.135	Valid
	4	0.6069	0.5425	0.135	Valid
	5	0.5621	0.4832	0.135	Valid
Empathy	1	0.6402	0.5961	0.135	Valid
	2	0.5794	0.6162	0.135	Valid
	3	0.6122	0.5095	0.135	Valid
	4	0.5040	0.5267	0.135	Valid
	5	0.5136	0.3228	0.135	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2007

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Instrumen Karyawan

Dimensi	Item	r-xy	r-tabel	Kerangan
Tanggible	1	0.8350	0.495	Valid
	2	0.9061	0.495	Valid
	3	0.8662	0.495	Valid
	4	0.5481	0.495	Valid
	5	0.7295	0.495	Valid
	6	0.7406	0.495	Valid
	7	0.5945	0.495	Valid
Reliability	1	0.8523	0.495	Valid
	2	0.5313	0.495	Valid
	3	0.5399	0.495	Valid
	4	0.9076	0.495	Valid
Responsiveness	1	0.7317	0.495	Valid
	2	0.5953	0.495	Valid
	3	0.8939	0.495	Valid
	4	0.5544	0.495	Valid
Assurance	1	0.7886	0.495	Valid
	2	0.6155	0.495	Valid
	3	0.9425	0.495	Valid
	4	0.8944	0.495	Valid
Empathy	1	0.8952	0.495	Valid
	2	0.5626	0.495	Valid
	3	0.7479	0.495	Valid
	4	0.5265	0.495	Valid
	5	0.9165	0.495	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2007

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Mahasiswa

No	Dimensi	Alpha		r-tabel	Keterangan
		Kepentingan	Kinerja	(df=28,α=5%)	
1	Tanggible	0.8804	0.7996	0.239	reliabel
2	Reliability	0.8076	0.7329	0.239	reliabel
3	Responsiveness	0.8196	0.7462	0.239	reliabel
4	Assurance	0.8180	0.7284	0.239	reliabel
5	Emphaty	0.7901	0.7468	0.239	reliabel

Sumber : Hasil pengolahan data primer

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Karyawan

No	Dimensi	Alpha	r-tabel (df=28,α=5%)	Keterangan
1	Tanggible	0.8934	0.495	reliabel
2	Reliability	0.8252	0.495	reliabel
3	Responsiveness	0.8385	0.495	reliabel
4	Assurance	0.9074	0.495	reliabel
5	Emphaty	0.8703	0.495	reliabel

Sumber : Hasil pengolahan data primer

4.2. Hasil Pengujian *Quality Function Deployment* (QFD)

4.2.1. Kriteria Kualitas

Digunakan lima dimensi untuk mengakomodasi kriteria kualitas yang dilakukan oleh konsumen (mahasiswa), yaitu Dimensi Tanggible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty. Respon mahasiswa terhadap kriteria kualitas ini dilihat melalui skor rata-rata hasil perhitungan statistik deskriptif, skor tinggi menjelaskan pihak jurusan manajemen berhasil memberikan kinerja yang bagus, sebaliknya skor rendah menjelaskan jurusan manajemen belum berhasil memberikan kinerja yang bagus.

Antara skor rendah sampai tinggi diklasifikasikan menjadi lima kelompok (menyesuaikan skala likert yang digunakan dalam kuesioner), yaitu sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, dan sangat tinggi. Kelompok sangat rendah menampung respon konsumen dengan skor rata-rata sangat kecil atau menampung respon konsumen yang mayoritas menjawab sangat tidak setuju. Kelompok rendah menampung konsumen yang memiliki respon rendah, tetapi kadarnya sesudah lebih

tinggi dari sangat rendah, begitu seterusnya sampai pada klasifikasi sangat tinggi. Interval untuk klasifikasi tersebut ditentukan dengan perhitungan :

Interval = (Skor tertinggi – Skor terendah) / Jumlah kelompok
= (5 – 1) / 5
= 0.8
(Sri Mulyono, 1991:9)

Sehingga diperoleh klasifikasi :

Interval	Klasifikasi
1 – 1.8	Sangat Rendah
> 1.8 – 2.6	Rendah
> 2.6 – 3.4	Sedang
> 3.4 – 4.2	Tinggi
> 4.2 – 5.0	Sangat Tinggi

Selain menilai kinerja jurusan manajemen pada lima dimensi kualitas, mahasiswa juga memberikan penilaian pentingnya dimensi kualitas tersebut. Berdasarkan penilaian kinerja dan kepentingan ini dapat dilihat kesenjangan atau gap yang terjadi. Hasil perhitungan statistik deskriptif terhadap data yang terkumpul menemukan, rata-rata penilaian mahasiswa terhadap kinerja dan kepentingannya berada dalam katagori tinggi, dan ditemukan skor penilaian kinerja masih dibawah skor kepentingan mahasiswa.

1. Kriteria Kualitas Tanggible

Tanggible merupakan penilaian mahasiswa terhadap fasilitas fisik yang ada di jurusan manajemen Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta, dari hasil pengujian statistik deskriptif terungkap penilainnya terhadap kinerja jurusan berada dalam katagori

tinggi, sedangkan kepentingan mahasiswa terhadap berada dalam klasifikasi sangat tinggi.

Tabel 4.5
Hasil Penilaian Mahasiswa pada Kriteria Kualitas Tanggible

No	Indikator	Kinerja		Kepentingan	
		Rata-rata	Katagori	Rata-Rata	Katagori
1	Modern dan komplit	3.98	Tinggi	4.11	Tinggi
2	Mudah diakses	4.11	Tinggi	4.24	Sangat Tinggi
3	Kebersihan	4.02	Tinggi	4.21	Sangat Tinggi
4	Ruang memadai	4.10	Tinggi	4.25	Sangat Tinggi
5	Karyawan rapi dan menarik	4.02	Tinggi	4.21	Sangat Tinggi
6	Dosen berpakain rapi	4.00	Tinggi	4.24	Sangat Tinggi
7	Perpustakaan lengkap	4.02	Tinggi	4.21	Sangat Tinggi
8	Penyediaan internet bagi mahasiswa	3.93	Tinggi	4.30	Sangat Tinggi
9	Tempat diskusi dan lab. komputer memadai	4.09	Tinggi	4.28	Sangat Tinggi
10	Kamar mandi dan toilet bersih	3.92	Tinggi	4.21	Sangat Tinggi
Rerata Total		4.02	Tinggi	4.23	Sangat Tinggi

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2007.

Penilaian dalam klasifikasi tinggi ini menjelaskan bahwa, jurusan manajemen Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta sudah berhasil dalam menyediakan peralatan belajar yang modern dan komplit, komputer mudah diakses, kebersihan ruang kuliah dan lingkungan kuliah, ruang kuliah memadai, karyawan jurusan-pengajaran rapi dan

menarik, dosen berpakain rapi, perpustakaan lengkap, penyediaan internet bagi mahasiswa, tempat diskusi dan Laboratorium komputer memadai, serta kamar mandi dan toilet yang bersih.

Walaupun kinerjanya sudah berhasil, namun secara reatif masih dibawah kepentingan atau harapan mahasiswa, hal ini wajar karena kepentingan atau harapan bersifat ideal sehingga selalu melebihi kinerja yang bersifat realita.

2. Kriteria Kualitas Reliability

Kriteria kualitas ini merupakan penilaian mahasiswa terhadap kemampuan jurusan manajemen dalam memenuhi janji yang diberikan dengan segera, akurat dan memuaskan. dari hasil pengujian statistik deskriptif terungkap penilainnya terhadap kinerja jurusan berada dalam katagori tinggi, sedangkan kepentingan mahasiswa terhadap berada dalam klasifikasi sangat tinggi.

Tabel 4.6
Hasil Penilaian Mahasiswa pada Kriteria Kualitas Reliability

No	Indikator	Kinerja		Kepentingan	
		Rata-rata	Katagori	Rata-Rata	Katagori
1	Perkuliahan sesuai jadwal	4.10	Tinggi	4.28	Sangat Tinggi
2	kehadiran dosen tepat waktu	3.81	Tinggi	4.26	Sangat Tinggi
3	Pengumuman tepat waktu	3.88	Tinggi	4.20	Sangat Tinggi
4	Kemudahan konsultasi	3.79	Tinggi	4.24	Sangat Tinggi
5	Perkuliahan sesuai jatah waktu	3.99	Tinggi	4.29	Sangat Tinggi
6	Kalender pengajaran yang jelas	4.07	Tinggi	4.23	Sangat Tinggi
Rerata Total		3.94	Tinggi	4.25	Sangat Tinggi

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2007.

Penilaian dalam klasifikasi tinggi ini menjelaskan bahwa, jurusan manajemen Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta sudah berhasil dalam memenuhi janjinya dengan segera, akurat dan memuaskan. Yang meliputi Perkuliahan sesuai jadwal, kehadiran dosen tepat waktu, Pengumuman tepat waktu, Kemudahan konsultasi, Perkuliahan sesuai jatah waktu, Kalender pengajaran yang jelas.

Walaupun kinerjanya sudah berhasil, namun secara reatif masih dibawah kepentingan atau harapan mahasiswa, hal ini wajar karena kepentingan atau harapan bersifat ideal sehingga selalu melebihi kinerja yang bersifat realita.

3. Kriteria Kualitas Responsiveness

Kriteria kualitas ini merupakan penilaian mahasiswa terhadap kemauan dan kesediaan karyawan atau dosen dalam membantu kebutuhan mahasiswa dengan cepat (tanggap). dari hasil pengujian statistik deskriptif terungkap penilainnya terhadap kinerja jurusan berada dalam katagori tinggi, sedangkan kepentingan mahasiswa terhadap berada dalam klasifikasi sangat tinggi.

Tabel 4.7
Hasil Penilaian Mahasiswa pada Kriteria Kualitas Responsiveness

No	Indikator	Kinerja		Kepentingan	
		Rata-rata	Katagori	Rata-Rata	Katagori
1	Pengumuman dari jurusan yang jelas	3.99	Tinggi	4.29	Sangat Tinggi
2	Layanan pengajaran cepat dan tepat	4.06	Tinggi	4.26	Sangat Tinggi
3	Jurusan pengajaranmembantu pengurusan ijasah	4.09	Tinggi	4.23	Sangat Tinggi
4	Dosen membantu mahasiswa dalam mata kuliah sulit	3.83	Tinggi	4.22	Sangat Tinggi
5	Karyawan membantu mahasiswa	3.99	Tinggi	4.24	Sangat Tinggi
6	Karyawan tidak merasa sibuk dalam membantu mahasiswa	3.91	Tinggi	4.26	Sangat Tinggi
Rerata Total		3.98	Tinggi	4.25	Sangat Tinggi

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2007.

Penilaian dalam klasifikasi tinggi ini menjelaskan bahwa, karyawan dan dosen jurusan manajemen Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta memiliki kemauan dan

kesediaan membantu kebutuhan mahasiswa dengan cepat atau tanggap. Kebutuhan mahasiswa ini meliputi pemberian pengumuman dari jurusan yang jelas, layanan pengajaran cepat dan tepat, jurusan pengajaran membantu pengurusan ijasah, dosen membantu mahasiswa dalam mata kuliah sulit, karyawan membantu mahasiswa, karyawan tidak merasa sibuk dalam membantu mahasiswa.

Walaupun kinerjanya sudah berhasil, namun secara reatif masih dibawah kepentingan atau harapan mahasiswa, hal ini wajar karena kepentingan atau harapan bersifat ideal sehingga selalu melebihi kinerja yang bersifat realita.

4. Kriteria Kualitas Assurance

Kriteria kualitas ini merupakan penilaian mahasiswa terhadap kecakapan karyawan dan dosen sehingga mahasiswa menjadi yakin akan mendapatkan pelayanan atau ilmu dengan baik. dari hasil pengujian statistik deskriptif terungkap penilainnya terhadap kinerja jurusan berada dalam katagori tinggi, sedangkan kepentingan mahasiswa terhadap berada dalam klasifikasi sangat tinggi.

Tabel 4.8
Hasil Penilaian Mahasiswa pada Kriteria Kualitas Assurance

No	Indikator	Kinerja		Kepentingan	
		Rata-rata	Katagori	Rata-Rata	Katagori
1	Karyawan mampu memberikan keyakinan pada mahasiswa	3.94	Tinggi	4.28	Sangat Tinggi
2	Mahasiswa merasa aman dalam segala urusan	4.04	Tinggi	4.16	Sangat Tinggi
3	Karyawan sopan terhadap mahasiswa	3.61	Tinggi	4.27	Sangat Tinggi
4	Karyawan jurusan memiliki kemampuan yang cukup	4.00	Tinggi	4.19	Sangat Tinggi
5	Dosen memiliki kemampuan dan pengetahun yang cukup	4.02	Tinggi	4.18	Sangat Tinggi
Rerata Total		3.92	Tinggi	4.22	Sangat Tinggi

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2007.

Penilaian dalam klasifikasi tinggi ini menjelaskan bahwa, karyawan dan dosen jurusan manajemen Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta memiliki kecakapan yang bagus, terutama dalam Karyawan mampu memberikan keyakinan pada mahasiswa, Mahasiswa merasa aman dalam segala urusan, Karyawan sopan terhadap mahasiswa, Karyawan jurusan memiliki kemampuan yang cukup, Dosen memiliki kemampuan dan pengetahun yang cukup.

5. Kriteria Kualitas Emphaty

Kriteria kualitas ini merupakan penilaian mahasiswa terhadap kemampuan karyawan dan dosen dalam menjalin komunikasi interpersonal dengan mahasiswa. dari hasil pengujian statistik deskriptif terungkap penilainnya terhadap kinerja jurusan

berada dalam katagori tinggi, sedangkan kepentingan mahasiswa terhadap berada dalam klasifikasi sangat tinggi.

Walaupun kinerjanya sudah berhasil, namun secara reatif masih dibawah kepentingan atau harapan mahasiswa, hal ini wajar karena kepentingan atau harapan bersifat ideal sehingga selalu melebihi kinerja yang bersifat realita.

Tabel 4.9
Hasil Penilaian Mahasiswa pada Kriteria Kualitas Emphaty

No	Indikator	Kinerja		Kepentingan	
		Rata-rata	Katagori	Rata-Rata	Katagori
1	Karyawan peduli kepada mahasiswa	3.84	Tinggi	4.27	Sangat Tinggi
2	Komunikasi yang baik antara dosen dengan mahasiswa	3.99	Tinggi	4.23	Sangat Tinggi
3	Komunikasi yang baik antara karyawan dengan mahasiswa	3.94	Tinggi	4.21	Sangat Tinggi
4	Karyawan memahami kebutuhan spesifik mahasiswa	4.01	Tinggi	4.33	Sangat Tinggi
5	Dosen memahami kebutuhan spesifik mahasiswa	4.03	Tinggi	4.22	Sangat Tinggi
Rerata Total		3.96	Tinggi	4.25	Sangat Tinggi

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2007.

Penilaian dalam klasifikasi tinggi ini menjelaskan bahwa, karyawan dan dosen jurusan manajemen Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta memiliki kemampuan menjalin komunikasi interpersonal dengan mahasiswa. Bentuk interpersonal ini meliputi peduli kepada mahasiswa, komunikasi yang baik antara dosen dengan mahasiswa, komunikasi yang baik antara karyawan dengan mahasiswa, karyawan

memahami kebutuhan spesifik mahasiswa, dosen memahami kebutuhan spesifik mahasiswa.

4.2.2. Pembentukan Respon Teknis

Pihak jurusan manajemen Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta melakukan pengelolaan respon untuk memenuhi berbagai kriteria kualitas yang digunakan mahasiswa tersebut melalui beberapa kegiatan yang juga dapat dikelompokan dalam lima dimensi pelayanan. Berbagai bentuk kegiatan ini dapat dilihat pada tabel respon teknis di bawah.

Tabel 4.10
Respon Teknis Jurursan Managemen UII Yoyakarta

Dimensi	Skor
Tangible	3.98
- Modern dan komplit	4.11
- Mudah diakses	4.02
- Kebersihan	4.10
- Ruang memadai	4.02
- Karyawan rapi dan menarik	4.00
- Dosen berpakain rapi	4.02
- Perpustakaan lengkap	3.93
- Penyediaan internet bagi mahasiswa	4.09
- Tempat diskusi dan lab. komputer memadai	3.92
- Kamar mandi dan toilet bersih	4.0190
Reliability	4.10
- Perkuliahan sesuai jadwal	3.81
- kehadiran dosen tepat waktu	3.88
- Pengumuman tepat waktu	3.79
- Kemudahan konsultasi	3.99
- Perkuliahan sesuai jatah waktu	4.07
- Kalender pengajaran yang jelas	3.9400

Berlanjut

Lanjutan tabel dari halaman sebelumnya

Dimensi	Skor
Responsiveness	3.99
- Pengumuman dari jurusan yang jelas	4.06
- Layanan pengajaran cepat dan tepat	4.09
- Jurusan pengajaranmembantu pengurusan ijasah	3.83
- Dosen membantu mahasiswa dalam mata kuliah sulit	3.99
- Karyawan membantu mahasiswa	3.91
- Karyawan tidak merasa sibuk dalam membantu mahasiswa	3.9760
Assurance	3.94
- Karyawan mampu memberikan keyakinan pada mahasiswa	4.04
- Mahasiswa merasa aman dalam segala urusan	3.61
- Karyawan sopan terhadap mahasiswa	4.00
- Karyawan jurusan memiliki kemampuan yang cukup	4.02
- Dosen memiliki kemampuan dan pengetahun yang cukup	3.9220
Emphaty	3.84
- Karyawan peduli kepada mahasiswa	3.99
- Komunikasi yang baik antara dosen dengan mahasiswa	3.94
- Komunikasi yang baik antara karyawan dengan mahasiswa	4.01
- Karyawan memahami kebutuhan spesifik mahasiswa	4.03
- Dosen memahami kebutuhan spesifik mahasiswa	3.9620

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2007.

Kekuatan hubungan hubungan antar dimensi respon teknik ditentukan melalui pengujian korelasi, dimensi yang memiliki koefesien korelasi tinggi menunjukan hubungannya kuat, sebaliknya yang memiliki koefesien korelasi rendah berarti lemah. Tabel berikut menunjukan besar koefesien korlasi antar dimensi respon teknik.

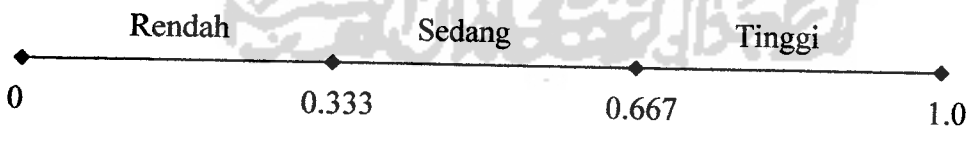
Tabel 4.12
Korelasi antar Dimensi dalam Respon Teknis

Dimensi	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
Tanggible	.808	.651	.891	.638
Reliability		.654	.851	.684
Responsiveness			.713	.801
Assurance				.719

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2007.

Koefesien korelasi memiliki batas nilai 0 sampai 1, koefesien korelasi sebesar 0 berarti tidak memiliki hubungan, sehingga nilai koefesien korelasi mendekati 0 memiliki arti hubungan yang lemah. Sebaliknya koefesien korelasi sebesar 1 beratu memiliki hubungan sempurna, sehingga nilai koefesien korelasi mendekati 1 memiliki arti hubungan yang kuat. Pembagian besar korelasi dari 0 sampai 1 dapat dihitung sebegai berikut :

Interval = (Max. Harapan – Min. Harapan) / Jumlah Katagori
= (1 – 0 / 3
= 0.333
(Sri Mulyono, 1991:9)



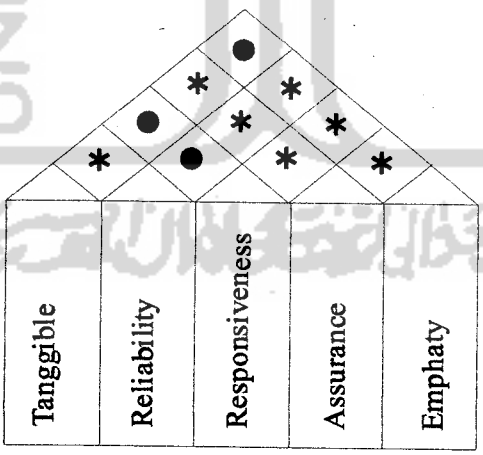
Gambar 1. Klasifikasi nilai korelasi dalam tiga kelompok

Berdasrkan klasifikasi rendah – sedang – tinggi tersebut, maka nilai korelasi antar dimensi respon teknik dalam tabel 4.12 dapat digunakan untuk membuat matrik hubungan antar respon teknik, antar dimensi yang memiliki hubungan kuat diberi simbol ⊛, yang memiliki hubungan sedang diberi simbol ● dan yang hubungannya lemah diberi simbol O.

Tabel 4.13
Korelasi antar Dimensi dalam Respon Teknis

Dimensi	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
Tanggible	.808 Kuat	.651 Sedang	.891 Kuat	.638 Sedang
Reliability		.654 Sedang	.851 Kuat	.684 Kuat
Responsiveness			.713 Kuat	.801 Kuat
Assurance				.719 Kuat

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2007.



Gambar 1. Relasi antar Dimensi Respon Teknik

4.2.3. Relasi Kriteria Kualitas dengan Respon Teknik

Kekuatan relasi antara kriteria kualitas dengan respon teknik ditentukan bersama oleh peneliti dengan pihak perusahaan (jurusan manajemen), hasil penentuan kekuatan relasi tersebut ditunjukan dalam tabel di bawah.

Tabel 4.13
Relasi antara kriteria kualitas dengan Respon Teknik

No	Dimensi	Tanggibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
Tanggibles						
1	Modern dan komplit	*	●	○	●	○
2	Mudah diakses	*	●	*	*	○
3	Kebersihan	●				
4	Ruang memadai			*		
5	Karyawan rapi dan menarik		*			
6	Dosen berpakain rapi	*		*	*	
7	Perpustakaan lengkap	*		*	*	
8	Penyediaan internet bagi mahasiswa	●	●		*	
9	Tempat diskusi dan lab Komputer memadai	●				
10	Kamar mandi dan toilet bersih	●		●	*	
Reliability						
11	Perkuliahan sesuai jadwal		○	*		●
12	Kehadiran dosen tepat waktu		○			●
13	Pengumuman tepat waktu			*	●	
14	Kemudahan konsultasi		●			
15	Perkuliahan sesuai jatah waktu	*			●	
16	Kalender pengajaran yang jelas	●	●	*	*	

Bersambung ke halaman selanjutnya

Sambungan tabel 4.13 pada halaman sebelumnya

Responsivenss						
17	Pengumuman dari jurusan yang jelas		*	*	*	
18	Layanan pengajaran cepat dan tepat	○		*		
19	Jurusan pengajaranmembantu pengurusan ijasah	○	●	●		
20	Dosen membantu mahasiswa dalam mata kuliah sulit		●	*	●	●
21	Karyawan membantu mahasiswa		*			
22	Karyawan tidak merasa sibuk dalam membantu mahasiswa		*		*	
Assurance						
23	Karyawan mampu memberikan keyakinan pada mahasiswa		*	*	●	*
24	Mahasiswa merasa aman dalam segala urusan			*		
25	Karyawan sopan terhadap mahasiswa				*	*
26	Karyawan jurusan memiliki kemampuan yang cukup		*	*		
27	Dosen memiliki kemampuan dan pengetahun yang cukup		*		*	
Emphaty						
28	Karyawan peduli kepada mahasiswa	●	●	*	*	
29	Komunikasi yang baik antara dosen dg mahasiswa	●	○	●	●	
30	Komunikasi yang baik antara karyawan dg mahasiswa		*	*		*
31	Karyawan memahami kebutuhan spesifik mahasiswa	●		*		*
32	Dosen memahami kebutuhan spesifik mahasiswa		*		*	

*=Kuat ●=Sedang ○=Lemah

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan, kriteria kualitas modern dan komplit memiliki relasi yang ***kuat*** dengan respon teknik tanggible, relasi ***sedang*** dengan reliability dan assurance, relasi ***lemah*** dengan Responsiveness dan Emphty. Sehingga

tungan QFI

ıp perhitung

FD dalam b

, pertama ha

Ringka

Importance	Tanggibles
4.23	
4.25	
4.25	
4.22	
4.25	
	67.2
	4

serquel mer

laskan perf

wa pada krit

t masih belu

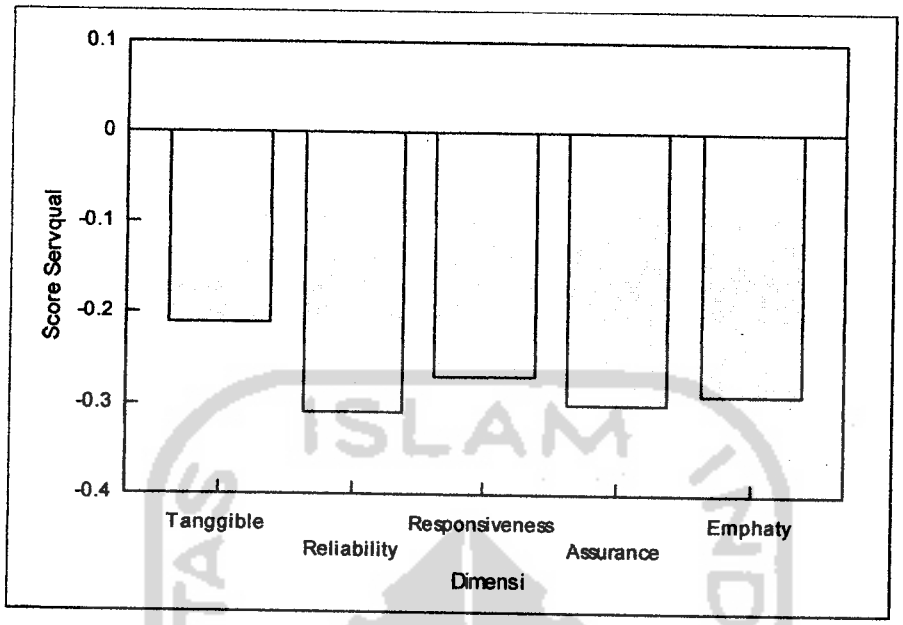
dalam upaya memenuhi kriteria kualitas Modern dan Komplit, pihak jurusan bagian/ devisi/kelompok kerja respon teknik Tanggible lebih bertanggung jawab dalam memenuhuinya dibandingkan divisi pada respon teknik lain. Disusul kemudian divisi yang memiliki kekuatan sedang yaitu Reliability dengan Assurance, dan terakhir divisi yang memiliki kekuatan rendah yaitu Responsiveness dengan Emphaty.

Dalam uraian tentang respon teknik telah ditunjukan bahwa respon teknik Tanggible memiliki hubungan kuat dengan respon teknik Reliability dan Emphaty, sehingga secara internal perusahaan (jurusan manajemen) divisi tanggible harus mengutamakan bekerja sama dengan divisi Reliability dan Assurance dalam upaya memenuhi kriteria kualitas kerja Modern dan komplit. Baru kemudian divisi responsivenes dan empohaty.

Untuk kriteria kualitas lain dapat dibaca dengan cara yang sama dengan kriteria Modern dan Komplit. Prinsip dari pembacaan tersebut adalah respon teknik yang memiliki memiliki simbol hubugnan kuat dengan kriteria kualitas menjelaskan paling bertanggung jawab. Dan dalam pelaksanaannya divisi dalam perusahaan harus bekerjasama dengan divisi respon teknik lain yang memiliki huhungan kuat.

Pada tabel tersebut terlihat dimensi reliability memiliki nilai negatif paling besar, berarti memiliki performance paling jauh tertinggal dibandingkan dimensi lain. Dalam dimensi ini mencakup Peralatan yang modern, Fasilitas yang menarik secara visual, Dosen, pengelola, karyawan yang rapi dan profesional, Material yang memadai. Secara berurutan kriteria kualitas negatif terbesar selanjutnya adalah assurance dan emphaty, responsiveness dan tanggible.

Hasil servqual negatif ini bukan berarti kinerja jurusan manajemen tidak baik, karena dalam uraian deskritif di atas telah ditunjukan bahwa, penilaian mahasiswa terhadap kinerja jurusan sudah dalam kriteria tinggi dan sangat tinggi. kepentingan juga bersifat ideal, sehingga akan selalu dinilai lebih tinggi meskipun kinerja sudah mengalami perbaikan yang banyak. Dalam kedudukan seperti ini maka nilai negatif pada servqual lebih merupakan prioritas perbaikan berdasarkan kepentingan mahasiswa.



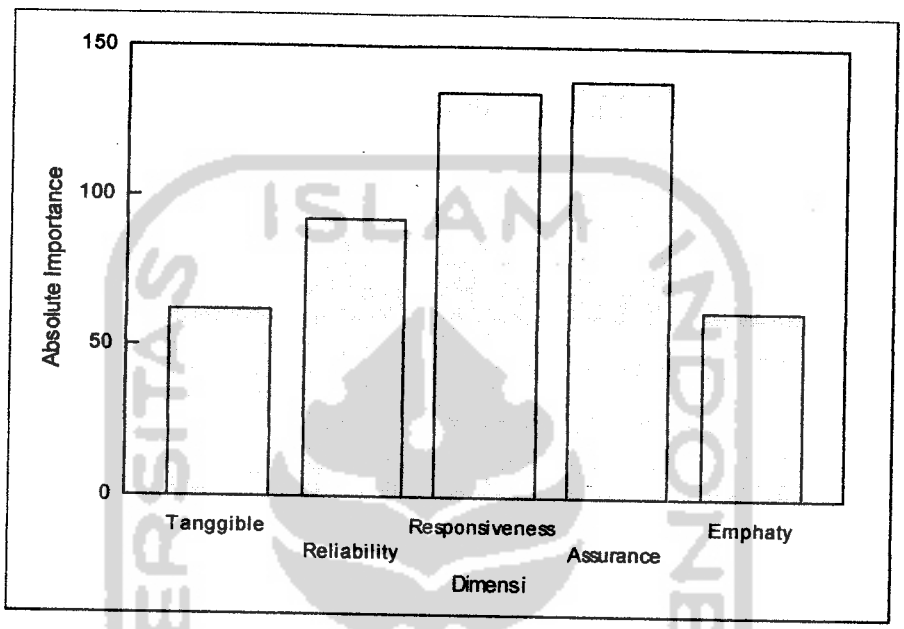
Gambar 2. Nilai Servqual Score pada Dimensi Kriteria Kualitas

2. Hasil Absolute Importance

Bagian absolute importance dalam QFD dapat menjelaskan prioritas perbaikan dari pandangan perusahaan atau respon teknik. Skor terbesar dalam absolute importance menunjukan respon teknis tersebut harus mendapatkan perhatian lebih tinggi dari yang lain.

Terlihat dalam tabel ringkasan QFD di atas, respon teknik Assurance memiliki skor terbesar dan diberi ranking 1. Ranking 1 ini menjelaskan bahwa, dalam jurusan manajemen divisi yang bertanggung jawab dalam assurance harus mendapat prioritas tertinggi untuk diperbaiki. Perbaikan dalam dimensi ini akan mempengaruhi kemampuan jurusn dalam Penanaman kepercayaan kepada mahasiswa, Memberikan rasa aman pada mahasiswa, Karyawan bersikap sopan, Karyawan mempunyai

kemampuan. Secara berurutan prioritas perbaikan bagi divisi dalam jurusan manajemen adalah assurance, responsiveness, reliabiliti, tanggible, dan emphaty.



Gambar 3. Absolute Importance Respon Teknik

Terlihat dalam gambar assurance dan responsiveness jauh lebih tinggi dibandingkan reapon teknik lain, tingginya perbedaan ini menjelaskan ketimpangan keberhasilan yang besar antara kedua respon teknik tersebut dengan respon teknik tanggible dan emphaty. Semakin besar skor yang ada menunjukan semakin buruk respon teknik tersebut, berarti assurance dan responsiveness merupakan respon teknis yang belum baik. Bisa juga berarti pihak jurusan masih sulit memenuhi kedua respon teknik ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil-hasil yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai jawaban permasalahan penelitian yang diajukan, sekaligus juga dapat disampaikan beberapa saran bagi fakultas ekonomi jurusan manajemen Universitas Indonesia Yogyakarta.

5.1. KESIMPULAN

1. Semua jenis pelayanan yang diberikan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang terkelompok dalam dimensi Tanggible, Reliablity, Responsivenss, Assurance dan Emphaty dinilai sangat penting oleh mahasiswa. Dan untuk kinerja karyawan Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia yang terkelompok dalam dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty memberikan skor kinerja p dengan penilaian sangat baik.
2. Jenis pelayanan yang masih sulit diberikan oleh Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Yogyakarta (diurutkan dari yang tersulit) adalah ; Assurance (penanaman kepercayaan kepada mahasiswa), Responsiveness (pelayanan yang cepat kepada mahasiswa), Reliability (penanganan masalah dengan handal), Tanggible (peralatan yang modern), dan Emphaty(perhatian secara individu kepada mahasiswa).

3. Langkah yang harus dilakukan oleh Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia dimasa yang akan datang untuk mengembangkan produk/pelayanan dari factor yang tersulit yaitu karyawan harus lebih dapat memberikan kepercayaan kepada mahasiswanya, dan dapat bersikap lebih sopan, meningkatkan kemampuan karyawan,
4. Jenis pelayanan yang sudah mendekati kebutuhan mahasiswa di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Yogyakarta (diurutkan dari yang paling mendekati) adalah ; Tanggible (penyediaan perpustakaan yang lengkap dan memadai), Responsiveness (informasi tentang waktu pengurusan akademik), Assurance (menanamkan rasa aman kepada mahasiswanya dan seluruh urusannya dengan lembaga jurusan manajemen, Emphaty (dosen, pengelola, karyawan memahami kebutuhan mahasiswanya), dan Reliability (kemudahan bagi mahasiswa untuk konsultasi dengan dosen).
5. Langkah yang harus dilakukan jurusan Manajemen dimasa yang akan datang berdasarkan fasilitas yang disediakan oleh jurusan Manajemen adalah dari yang memiliki cakupan tanggung jawab, menanamkan kepercayaan kepada mahasiswa tentang hak dan kewajiban mahasiswa FE-UII, memberikan rasa aman kepada mahasiswa, menjaga sikap sopan karyawan, dan harus memiliki kemampuan dan pengetahuan.

5.2. SARAN

Selain memberikan hasil yang telah disimpulkan di atas, pengujian Quality Funtion Deployment (QFD) juga menunjukan tindakan yang harus dilakukan untuk mencapai kualitas produk yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Tindakan ini peneliti sampaikan dalam beberapa saran berikut :

Pertama ; Hasil servqual dalam QFD menunjukan nilai negatif pada semua dimensi pelayanan, berarti kualitas pelayanan yang diberikan jurusan belum mencapai tingkat kepentingan yang diharapkan mahasiswa. Kenyataan ini bukan berarti kualitas pelayanan yang ada masih buruk, karena hasil pengujian deskriptif menunjukan kualitas pelayanan sudah dinilai baik oleh mahasiswa. Namun juga bukan berarti tidak diperlukan lagi perbaikan pelayanan oleh jurusan, karena secara nyata masih di bawah kepentingan mahasiswa. Bertolak dari sini peneliti menyarankan tetap dilakukan perbaikan pelayanan oleh Jurusan Managemen Fakultas Ekonomi UII.

Kedua ; Dari urutan dalam tingkat kepentingan diketahui Assurance memiliki urutan satu, artinya merupakan respon teknis yang relatif lebih buruk dari yang lain. Dengan demikian maka pihak jurusan harus memprioritaskan perbaikan pada Respon teknis Assurance yang memiliki cakupan tanggung jawab pada menanamkan kepercayaan kepada mahasiswa tentang hak dan kewajiban mahasiswa DE-UII, Memberikan rasa aman kepada mahasiswa, menjaga sikap sopan karyawan, dan hasru smemiliki kemampuan dan pengetahuan.

Setelah respon teknis assurance mendapatkan program peningkatan, respon teknik selanjutnya yang mendapat prioritas kedua untuk diperbaiki adalah responsivenes, Reliability, Tanggible, dan Emphaty.

Daftar Pustaka

Purnama, Nursyabani. (2006). Manajemen Kualitas Perspektif Global. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonosia

Render,B., Heizer, J.(2006). Operation Management. Edisi Ketujuh. Jakarta: Salemba Empat

Subagyo, P. (2000). *Manajemen Operasi*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE

Subagyo, P. (2000). Statistik Induktif. Edisi Keempat. Yogyakarta: BPFE

Sandjaja, B , Heriyanto, A. (2006). *Panduan Penelitian*. Edisi Pertama. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher

Tjiptono, F., Diana, A. (2000). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, F (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Edisi Kelima. Yogyakarta: ANDI

Yamit, Zulian. (2004). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Ekonosia

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55283
Telepon (0274) 881546 - 885376 - 884019 - Fax. : 882589

Nomor : 131/DEK/10/Div.Um/IV/2007
Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN

27 April 2007

Kepada Yth.
Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa sebelum mengakhiri pendidikan di Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta diwajibkan membuat karya ilmiah berupa riset/penelitian. Sehubungan dengan hal itu mahasiswa kami :

Nama	:	Indrie Agitha
No. Mahasiswa	:	01311616
Jurusan	:	Manajemen
Alamat	:	Jl. Puluh Dadi No. 358 A Seturan Yogyakarta

Bermaksud mohon keterangan / data pada instansi / perusahaan yang Saudara pimpin untuk keperluan menyusun skripsi dengan judul :"PENERAPAN QUALITY FUNCTION DEFLOYMENT UNTUK DESAIN PELAYANAN JASA PENDIDIKAN DI JURUSAN MANAJEMEN UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA BERDASARKAN VOICE THE CUSTOMER"

Dosen Pembimbing : Dra. Siti Nurul Ngaini, MM

Hasil karya ilmiah tersebut semata-mata bersifat dan bertujuan keilmuan dan tidak disajikan kepada pihak luar. Oleh karena itu kami mohon perkenan Saudara untuk dapat memberikan data /keterangan yang diperlukan oleh mahasiswa tersebut.

Atas perkenan dan bantuan Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Acc utk Menyusun
Dra
2/5-2007

Dekan,

Drs. Asma'i Ishak, M.Bus., Ph.D.
NIK. 843110101

Kepada

Yth. Mahasiswa/Mahasiswi

Universitas Islam Indonesia

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan ini saya beritahukan dengan hormat saya sedang mengadakan penelitian dengan judul "**Penerapan Quality Function Deployment Untuk Desain Jasa Pelayanan Pendidikan di Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia Berdasarkan Voice of The Customer**". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pelayanan jasa pendidikan dan fasilitas dari Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia bisa memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Hasil penelitian ini akan menjadi bahan masukan dalam penyusunan skripsi.

Untuk itu saya mohon kesediaan Saudara untuk memberikan tanggapan atas pernyataan-pernyataan dibawah ini. Data yang kami peroleh semata-mata untuk kepentingan penyusunan skripsi.

Atas kesediaan, dan waktu dari Saudara dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan, saya ucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Peneliti

Indrie Agitha

IDENTITAS RESPONDEN

Nama/ Inisial : (jika keberatan tidak perlu diisi)

Umur :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir :

Lama mengabdi :

Tingkat Kepentingan Kualiatas Pelayanan Jurusan – Pengajaran

1. Berikut adalah pernyataan tentang perbaikan pelayanan yang akan dilakukan oleh Jurusan Manajemen-Pengajaran.
2. Berikan nilai target anda secara pribadi tentang pernyataan dalam kolom berikut. Dengan ketentuan, nilai 1 untuk pelayanan yang tidak perlu diperbaiki dan nilai 5 adalah untuk target pelayanan yang harus ditingkatkan. Dengan cara membubuhkan tanda (√) pada kolom yang telah disediakan.

5	4	3	2	1
Sangat Penting	**Penting**	**Netral**	**Tidak Penting**	**Sangat Tidak Penting**

No	Pernyataan	5	4	3	2	1
	TANGIBLES					
1	Peralatan belajar yang modern dan komplit					
2	Peralatan computer yang mudah diakses mahasiswa					
3	Kebersihan ruang kuliah dan lingkungan kuliah					
4	Ruang kuliah mahasiswa yang memadai					
5	Karyawan Jurusan-Pengajaran berpenampilan rapi dan menarik					
6	Dosen yang berpakaian rapi					
7	Penyediaan perpustakaan yang lengkap dan					

	memadai serta up to date					
8	Penyediaan internet yang mudah diakses dan kapasitas yang memadai bagi mahasiswa					
9	Penyediaan tempat diskusi dan lab. Computer yang memadai untuk mahasiswa					
10	Toilet yang bersih dan memadai					
	RELIABILITY					
1	Perkuliahan diselenggarakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan					
2	Kehadiran dosen yang tepat waktu					
3	Pengumuman perkuliahan sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan tidak telat					
4	Diberi kemudahan bagi mahasiswa untuk konsultasi kepada dosen					
5	Dosen memberikan kuliah sesuai dengan jatah waktu yang telah diberikan					
6	Jurusan-Pengajaran mempunyai kalender akademik yang jelas dan pasti					
	RESPONSIVENESS					
1	Jurusan-Pengajaran menyampaikan pemberitahuan perubahan jadwal kuliah dengan baik dan benar					
2	Jurusan-Pengajaran memberi layanan dengan					

	cepat dan tepat dalam pengurusan transkrip nilai					
3	Jurusan-Pengajaran membantu mahasiswa dalam pengurusan ijazah dengan cepat dan tidak berbelit-belit					
4	Dosen selalu membantu mahasiswanya jika ada mata kuliah yang tidak dimengerti mahasiswa					
5	Karyawan selalu bersedia membantu mahasiswa dalam masalah akademik					
6	Karyawan Jurusan-Pengajaran tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan mahasiswa					
	ASSURANCE					
1	Karyawan dapat memberi keyakinan kepada mahasiswa tentang hak dan kewajibannya sebagai mahasiswa FE-UII					
2	Mahasiswa merasa aman dalam melakukan segala urusannya di Jurusan-Pengajaran					
3	Karyawan Jurusan-Pengajaran selalu konsisten menjaga kesopanan terhadap mahasiswa					
4	Karyawan Jurusan-Pengajaran memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan mahasiswa					

5	Dosen memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup dalam proses belajar-mengajar					
	EMPHATY					
1	Seluruh karyawan Jurusan- Pengajaran peduli pada mahasiswanya					
2	Membina komunikasi yang baik antar dosen dan mahasiswanya					
3	Membina komunikasi yang baik antar karyawan Jurusan-Pengajaran terhadap mahasiswanya					
4	Karyawan Jurusan-Pengajaran memahami kebutuhan spesifik mahasiswa					
5	Dosen memahami kebutuhan spesifik mahasiswa					

Tingkat Kinerja Pelayanan Jurusan Manajemen–Pengajaran

1. Berikut adalah perbandingan pelayanan yang diberikan oleh Jurusan Manajemen-Pengajaran kepada pelanggannya, dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa lain yang sejenis
2. Berikan penilaian anda tentang kinerja yang telah dilakukan Jurusan Manajemen-Pengajaran selama ini. Caranya dengan membubuhkan tanda (√) pada kolom yang telah disediakan. Dengan ketentuan nilai 1 adalah nilai terburuk dalam memberikan pelayanan dan nilai 5 adalah nilai pelayanan paling baik yang diberikan oleh Jurusan Manajemen-Pengajaran. Penilaian ini dapat anda bandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa lain yang sejenis

5	4	3	2	1
Sangat Baik	**Baik**	**Netral**	**Tidak Baik**	**Sangat Tidak Baik**

No	Pernyataan	5	4	3	2	1
	TANGIBLES					
1	FE-UII memiliki peralatan belajar yang modern dan komplit					
2	Peralatan computer yang mudah diakses mahasiswa					
3	Kebersihan ruang kuliah dan lingkungan kuliah					

4	Ruang kuliah mahasiswa yang memadai					
5	Karyawan Jurusan-Pengajaran berpenampilan rapi dan menarik					
6	Dosen yang berpakaian rapi					
7	Penyediaan perpustakaan yang lengkap dan memadai serta up todate					
8	Penyediaan internet bagi mahasiswa dan tempat penyimpanan data bagi mahasiswa					
9	Penyediaan tempat diskusi dan lab. Computer yang memadai untuk mahasiswa					
10	Kamar mandi dan toilet yang bersih dan memadai					
	RELIABILITY					
1	Perkuliahan diselenggarakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan					
2	Kehadiran dosen yang tepat waktu					
3	Pengumuman perkuliahan sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan tidak telat					
4	Diberi kemudahan bagi mahasiswa untuk konsultasi kepada dosen					
5	Dosen memberikan kuliah sesuai dengan jatah waktu yang telah diberikan					
6	Jurusan-Pengajaran mempunyai kalender yang					

	jelas dan pasti					
	RESPONSIVENESS					
1	Jurusan-Pengajaran menyampaikan pemberitahuan perubahan jadwal kuliah dengan baik dan benar					
2	Jurusan-Pengajaran memberi layanan dengan cepat dan tepat dalam pengurusan trnaskrpi nilai					
3	Jurusan-Pengajaran membantu mahasiswa dalam pengurusan ijazah dengan cepat dan tidak berbelit-belit					
4	Dosen selalu membantu mahasiswa jika ada mata kuliah yang tidak dimengerti mahasiswa					
5	Karyawan selalu bersedia membantu mahasiswa dalam masalah akademik					
6	Karyawan Jurusan-Pengajaran tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan mahasiswa					
	ASSURANCE					
1	Karyawan dapat memberi keyakinan kepada mahasiswa tentang hak dan kewajibannya sebagai mahasiswa FE-UII					
2	Mahasiswa merasa aman dalam melakukan					

	segala urusannya di Jurusan-Pengajaran					
3	Karyawan Jurusan-Pengajaran selalu konsisten menjaga kesopanan terhadap mahasiswa					
4	Karyawan Jurusan-Pengajaran memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan mahasiswa					
5	Dosen memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup dalam proses belajar-mengajar					
	EMPHATY					
1	Seluruh karyawan Jurusan- Pengajaran peduli pada mahasiswa					
2	Membina komunikasi yang baik antar dosen dan mahasiswa					
3	Membina komunikasi yang baik antar karyawan Jurusan-Pengajaran terhadap mahasiswa					
4	Karyawan Jurusan-Pengajaran memahami kebutuhan spesifik mahasiswa					
5	Dosen memahami kebutuhan spesifik mahasiswa					

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara
Jurusan Manajemen
Universitas Islam Indonesia

Assalmu'alaikum Wr. Wb

Dengan ini saya beritahukan dengan hormat bahwa saya sedang mengadakan penelitian dengan judul "**Penerapan Quality Function Deployment untuk Desain Pelayanan Jasa Pendidikan Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia berdasarkan Voice of The Customer**". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pelayanan jasa dan fasilitas dari Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia bisa memenuhi harapan dan kebutuhan dari konsumen. Hasil penelitian ini akan menjadi bahan masukan dari penyusunan skripsi.

Untuk itu saya mohon kesediaan bapak/ibu/Saudara untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan di bawah ini. Data yang kami peroleh semata-mata untuk kepentingan skripsi.

Atas kesediaan, kerelaan dan waktu dari Bapak/Ibu/ Saudara dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan, saya ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, April 2007

Penyusun

Indrie Agitha

IDENTITAS RESPONDEN

Nama/ Inisial : (jika keberatan tidak perlu diisi)

Umur :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir :

Lama mengabdi :

B. Tingkat Kesulitan Pengerjaan

1. Berikut adalah pernyataan-pernyataan tentang hal-hal yang bisa dilakukan oleh perusahaan
2. Tunjukkanlah tingkat kesulitan pengerjaan masing-masing pernyataan tersebut dengan cara membubuhkan tanda (√) pada kolom yang telah disediakan dengan ketentuan, nilai 1 adalah angka yang amat sangat mudah dikerjakan dan nilai 10, adalah nilai yang teramat sulit untuk dilakukan. Derajat kesulitan sangat mungkin memiliki nilai antara 1dan 10

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Penyediaan fasilitas penunjang(peralatan belajar dan mengajar yang komplit dan modern)										
2.	Kebersihan ruang kuliah dan lingkungannya.										
3.	Kerapian dosen, pengelola dan karyawan serta kinerja yang profesional										
4.	Material-material yang memadai seperti perpustakaan, internet, dan laboratorium computer, kamar mandi dan toilet yang sesuai dengan standart										
5.	Memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan tepat waktu										
6.	Penangan masalah-masalah dengan andal seperti kemudahan bagi										

	mahasiswa untuk konsultasi kepada dosen										
7.	Penyimpanan-penyimpanan laporan yang bebas dari kesalahan										

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8.	Dapat memberikan informasi kepada mahasiswanya tentang pelayanan yang akan dilaksanakan dengan baik dan benar serta tepat waktu										
9.	Dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada mahasiswanya										
10.	Dapat membantu mahasiswa dengan ikhlas										
11.	Siap dan sigap dalam merespon permintaan mahasiswanya										
12.	Dapat menanamkan kepercayaan kepada mahasiswanya										
13.	Dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada mahasiswanya.										
14.	Seluruh karyawan bersikap sopan kepada mahasiswanya										
15.	Para dosen,pengelola dan karyawan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan mahasiswanya										
16.	Dapat memberikan perhatian secara individual kepada mahasiswanya										

17.	Seluruh karyawan peduli pada mahasiswa										
18.	Dapat memberikan kesan yang baik dihati mahasiswa										
19.	Dapat memahami dan memenuhi kebutuhan mahasiswa										
20.	Dapat mengatur pelayanan dengan tepat seperti pengaturan waktu kuliah, pengumuman dan pelayanan administrasi dengan baik.										

Persyaratan Teknik" Karyawan"

		TANG1	TANG2	TANG3	TANG4	TANG5	TANG6	TANG7	RELI1	RELI2	RELI3
1		1	2	1	3	2	2	2	2	2	3
2		2	1	1	2	1	1	2	2	2	2
3		4	10	8	3	8	4	4	3	4	4
4		7	10	6	9	4	4	3	7	5	5
5		2	2	1	4	2	1	2	3	1	2
6		2	2	4	3	4	2	2	4	2	7
7		1	4	1	3	3	1	2	2	4	3
8		1	1	4	2	2	4	4	1	3	4
Total	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8

Persyaratan Teknik" Karyawan"

		RELI4	RESP1	RESP2	RESP3	RESP4	ASSU1	ASSU2	ASSU3	ASSU4	EMPH1
1		1	3	6	5	6	1	3	2	1	3
2		1	1	2	1	2	3	1	1	2	1
3		3	8	5	5	8	8	3	5	7	6
4		10	7	8	7	6	5	6	6	6	9
5		2	6	7	4	4	2	2	2	3	5
6		4	9	6	5	6	6	4	5	5	6
7		1	6	4	4	8	3	3	2	3	5
8		2	6	7	5	5	2	2	3	3	5
Total	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8

Persyaratan Teknik" Karyawan"

		EMPH2	EMPH3	EMPH4	EMPH5
1		3	4	1	2
2		2	2	1	2
3		5	6	7	6
4		7	7	6	7
5		5	2	3	2
6		7	5	5	6
7		6	10	10	5
8		7	4	6	4
Total	N	8	8	8	8

Kepentingan "Mahasiswa"

	TANG1	TANG2	TANG3	TANG4	TANG5	TANG6	TANG7	RELI1	RELI2	RELI3
1	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4
2	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
3	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4
4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
6	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5
7	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3
8	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
9	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
10	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4
11	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4
12	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5
13	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
14	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
15	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5
16	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4
17	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
18	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
19	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
20	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
22	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
24	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
25	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5
26	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4
27	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
28	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
29	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
30	4	3	3	3	4	3	3	5	4	5
31	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
32	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5
33	4	4	5	5	5	4	5	3	4	3
34	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5
35	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
36	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3
37	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
38	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
39	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3
40	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
41	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4
42	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
43	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4

Kepentingan "Mahasiswa"

	TAN G1	TAN G2	TAN G3	TAN G4	TAN G5	TAN G6	TAN G7	RELI 1	RELI 2	RELI 3
44	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
45	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
46	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4
47	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5
48	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
49	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
50	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
51	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
52	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
53	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5
54	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
55	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
56	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4
57	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
58	5	4	5	4	5	5	4	3	3	3
59	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5
60	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
61	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
62	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5
63	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5
64	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
65	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4
66	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3
67	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
68	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4
69	4	3	4	3	3	3	3	5	4	5
70	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
71	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
72	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
73	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
74	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4
75	3	3	3	4	4	4	3	5	5	4
76	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
77	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3
78	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
79	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4
80	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4
81	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
82	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5
83	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5
85	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
86	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4

Kepentingan "Mahasiswa"

		TAN G1	TAN G2	TAN G3	TAN G4	TAN G5	TAN G6	TAN G7	RELI 1	RELI 2	RELI 3
87		4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
88		5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
89		3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
90		4	4	4	4	3	3	3	4	5	4
91		5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
92		5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
93		4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
94		4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
95		5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
96		5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
97		4	4	4	4	4	5	4	3	4	3
98		5	5	5	4	5	4	4	4	3	4
99		4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
100		3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
Total	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Kepentingan "Mahasiswa"

	RELI 4	RESP 1	RESP 2	RESP 3	RESP 4	ASSU 1	ASSU 2	ASSU 3	ASSU 4	EMP H1
1	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5
2	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5
3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3
4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
6	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
7	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5
8	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5
9	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
10	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4
11	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3
12	4	3	3	4	3	5	5	4	4	3
13	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4
14	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
15	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
16	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3
17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3
18	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4
19	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3
20	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4
21	5	3	3	4	3	4	5	5	5	5
22	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5
23	5	4	5	4	5	3	3	4	3	5
24	5	5	4	5	5	4	3	4	3	5
25	5	4	4	5	5	4	3	3	3	5
26	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3
27	5	5	4	5	5	4	3	3	3	5
28	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
29	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5
30	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3
31	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
32	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
33	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
34	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
35	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4
36	3	4	4	4	4	3	3	4	3	5
37	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4
38	5	4	5	4	4	3	3	3	3	5
39	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5
40	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4
41	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
42	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4
43	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4

Kepentingan "Mahasiswa"

	RELI 4	RESP 1	RESP 2	RESP 3	RESP 4	ASSU 1	ASSU 2	ASSU 3	ASSU 4	EMP H1
44	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4
45	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
46	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
47	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
48	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4
49	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4
50	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5
51	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
52	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4
53	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
54	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5
55	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5
56	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5
57	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3
59	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
60	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5
61	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3
62	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
63	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4
64	3	5	5	4	4	4	3	4	4	5
65	5	4	5	5	5	3	3	3	4	5
66	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3
67	4	4	3	4	3	5	5	4	4	5
68	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
69	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5
70	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
71	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
72	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
73	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3
74	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
75	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
76	5	3	4	3	3	4	5	5	5	5
77	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5
78	5	4	5	5	5	3	3	3	3	5
79	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4
80	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4
81	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3
82	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5
83	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5
84	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5
85	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5
86	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4

Kepentingan "Mahasiswa"

		RELI 4	RESP 1	RESP 2	RESP 3	RESP 4	ASSU 1	ASSU 2	ASSU 3	ASSU 4	EMP H1
87		5	3	4	3	4	5	4	5	5	5
88		4	5	4	4	5	3	3	3	3	5
89		3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
90		5	4	3	3	3	4	4	4	4	4
91		5	3	3	4	4	5	4	4	4	3
92		4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
93		5	4	5	4	4	4	5	5	5	3
94		5	4	3	3	4	4	4	4	4	5
95		4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
96		5	4	5	4	5	5	4	4	4	5
97		4	5	5	5	4	3	4	4	4	3
98		4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
99		4	4	3	4	4	5	4	5	5	5
100		4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
Total	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Kepentingan "Mahasiswa"

	EMP H2	EMP H3	EMP H4	EMP H5
1	4	4	5	4
2	4	5	5	4
3	4	4	4	4
4	5	5	4	4
5	4	4	4	5
6	5	5	5	4
7	4	4	4	5
8	5	5	5	4
9	4	5	5	4
10	3	3	3	3
11	3	3	4	4
12	3	4	3	4
13	4	5	5	5
14	4	3	4	4
15	5	5	4	4
16	4	3	4	4
17	4	3	4	4
18	3	4	4	3
19	3	4	4	3
20	5	4	4	5
21	4	4	4	5
22	4	5	5	4
23	5	4	4	4
24	5	4	5	5
25	4	5	5	5
26	3	3	4	4
27	4	4	5	4
28	4	5	4	4
29	4	4	4	4
30	4	3	4	3
31	4	5	4	5
32	5	4	5	4
33	5	4	4	5
34	4	4	3	3
35	4	5	4	5
36	4	5	5	5
37	4	4	5	5
38	4	5	5	5
39	4	4	5	4
40	3	4	4	3
41	3	4	4	3
42	4	4	4	4
43	4	5	5	5

Kepentingan "Mahasiswa"

	EMP H2	EMP H3	EMP H4	EMP H5
44	4	5	4	5
45	4	5	4	5
46	4	5	4	4
47	5	4	5	5
48	5	4	5	5
49	5	5	4	5
50	4	4	5	4
51	4	4	5	4
52	5	5	4	4
53	5	4	5	4
54	4	4	4	4
55	5	4	4	5
56	5	4	5	5
57	4	3	4	4
58	4	3	4	3
59	4	4	4	5
60	4	5	5	5
61	4	3	4	4
62	5	4	4	5
63	4	4	3	4
64	5	5	5	4
65	5	4	5	5
66	4	4	4	4
67	5	4	5	4
68	5	5	5	5
69	5	5	5	4
70	5	5	4	4
71	4	5	4	4
72	5	4	4	4
73	4	4	4	3
74	3	3	4	3
75	3	3	3	3
76	4	5	4	4
77	4	4	4	5
78	5	5	5	4
79	4	4	5	5
80	3	4	4	3
81	4	3	4	3
82	4	4	5	5
83	5	5	4	4
84	5	5	5	4
85	5	5	4	5
86	5	5	5	4

Kepentingan "Mahasiswa"

		EMP H2	EMP H3	EMP H4	EMP H5
87		4	4	5	5
88		5	4	5	5
89		4	3	4	3
90		5	5	5	4
91		4	3	3	4
92		4	5	4	5
93		4	3	4	3
94		5	5	4	5
95		5	5	5	4
96		4	4	5	4
97		3	3	4	4
98		4	4	5	5
99		5	5	4	5
100		5	5	4	5
Total	N	100	100	100	100

Kinerja "Mahasiswa"

	TAN G1	TAN G2	TAN G3	TAN G4	TAN G5	TAN G6	TAN G7	RELI 1	RELI 2	RELI 3
1	4	5	5	4	5	2	3	3	2	5
2	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	2
4	1	4	2	3	4	3	3	2	4	3
5	4	4	5	4	4	4	4	5	2	3
6	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4
7	5	4	4	5	4	5	5	5	3	2
8	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3
9	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
10	3	3	2	2	3	3	4	1	3	2
11	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
12	4	4	4	5	4	3	1	3	1	1
13	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5
14	2	5	5	4	4	5	3	4	4	5
15	5	4	4	5	4	5	4	5	2	4
16	5	5	5	4	4	5	5	2	1	1
17	3	4	5	4	2	5	5	5	5	5
18	4	5	5	2	5	4	4	4	4	4
19	5	4	4	4	4	4	5	3	2	2
20	4	4	4	5	2	3	3	4	2	4
21	2	5	4	4	2	2	2	3	5	4
22	4	4	5	4	5	5	4	4	2	4
23	2	3	4	5	2	3	4	5	4	2
24	3	5	3	4	1	5	2	4	5	4
25	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5
26	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4
27	3	1	4	3	2	2	5	5	4	5
28	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
29	5	5	2	5	3	4	3	4	5	5
30	2	2	4	3	5	3	4	5	4	5
31	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5
32	5	2	2	2	5	2	5	5	4	4
33	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
34	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5
35	2	3	3	4	2	3	5	5	4	4
36	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
37	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4
38	3	2	2	4	2	3	2	4	4	5
39	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
40	3	5	3	2	5	4	2	5	3	3
41	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
42	3	4	3	5	2	3	5	3	5	2
43	2	3	3	5	2	3	4	2	4	3

Kinerja "Mahasiswa"

	TAN G1	TAN G2	TAN G3	TAN G4	TAN G5	TAN G6	TAN G7	RELI 1	RELI 2	RELI 3
44	4	4	4	5	4	3	4	5	2	5
45	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
46	4	4	5	5	4	4	5	4	5	2
47	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
48	4	4	3	5	3	2	3	3	3	5
49	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3
50	5	3	2	2	2	4	2	3	3	3
51	4	4	4	5	4	5	5	2	3	3
52	4	3	2	3	5	2	5	5	5	5
53	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
54	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
55	2	4	3	3	5	2	5	4	5	4
56	2	4	5	3	2	3	5	4	4	4
57	2	2	5	4	3	2	5	5	4	5
58	3	2	3	3	4	4	2	5	4	5
59	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5
61	5	5	4	4	5	5	5	4	3	2
62	5	5	2	4	3	2	5	2	3	3
63	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
64	2	5	3	4	3	4	5	5	5	4
65	5	4	3	4	2	3	2	4	2	4
66	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
67	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4
68	2	4	5	2	5	3	5	4	5	4
69	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
70	1	2	3	1	5	2	1	4	4	4
71	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2
72	4	5	5	4	5	4	4	2	5	4
73	2	3	4	4	4	4	3	4	5	4
74	4	4	5	4	5	4	5	2	5	4
75	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5
76	4	4	5	4	5	5	4	2	3	5
77	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4
78	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3
79	5	4	5	4	5	5	4	2	3	5
80	3	2	3	3	4	3	2	5	5	4
81	2	2	1	2	5	5	1	4	5	5
82	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
83	5	3	3	4	5	4	2	5	3	3
84	5	4	2	4	4	5	5	4	2	4
85	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
86	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4

Kinerja "Mahasiswa"

		TAN G1	TAN G2	TAN G3	TAN G4	TAN G5	TAN G6	TAN G7	RELI 1	RELI 2	RELI 3
87		5	4	5	5	5	4	4	5	3	3
88		5	4	5	4	5	5	5	4	4	3
89		5	4	5	2	5	5	4	5	4	5
90		5	4	5	2	3	5	4	5	5	4
91		4	5	4	5	5	4	5	5	4	4
92		4	2	2	5	3	5	4	4	3	4
93		5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
94		4	4	4	4	5	4	4	5	3	2
95		5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
96		3	2	3	3	4	4	4	5	2	3
97		5	4	5	5	4	2	5	4	2	5
98		4	5	5	5	5	4	5	5	1	1
99		4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
100		5	5	5	5	4	5	4	4	3	2
Total	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Kinerja "Mahasiswa"

	RELI 4	RESP 1	RESP 2	RESP 3	RESP 4	ASSU 1	ASSU 2	ASSU 3	ASSU 4	EMP H1
1	2	4	4	5	4	3	5	3	3	2
2	5	3	2	5	3	4	4	4	4	4
3	2	5	5	5	4	4	5	5	5	2
4	4	4	4	3	2	5	5	5	5	5
5	5	3	2	5	4	4	5	5	5	4
6	3	4	4	5	4	5	3	2	5	5
7	5	5	4	4	5	5	3	2	5	3
8	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
9	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5
10	2	5	4	5	4	5	4	5	4	4
11	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
12	1	4	5	5	4	5	4	4	4	2
13	2	3	5	4	3	3	4	2	2	3
14	5	2	4	2	2	4	5	4	5	4
15	2	4	1	1	1	4	5	5	4	4
16	1	4	5	4	5	4	5	4	4	4
17	4	5	5	4	5	3	5	2	2	4
18	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
19	2	1	2	5	4	2	2	4	2	5
20	5	2	3	2	3	4	3	2	4	5
21	2	3	4	2	5	3	5	2	2	5
22	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
23	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3
24	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
25	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
26	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2
27	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
28	5	5	4	4	5	5	2	2	5	5
29	4	2	4	5	1	2	3	5	3	4
30	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4
31	5	5	5	4	4	5	2	4	2	5
32	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
33	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
34	5	5	4	5	3	3	5	1	3	3
35	5	3	5	4	4	2	3	3	4	4
36	4	5	4	3	2	2	5	3	4	5
37	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4
38	4	4	4	4	5	3	2	4	5	5
39	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3
40	2	4	5	4	5	4	2	3	2	4
41	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2
42	2	5	3	2	5	5	4	4	5	1
43	3	3	4	4	3	1	3	1	3	5

Kinerja "Mahasiswa"

	RELI 4	RESP 1	RESP 2	RESP 3	RESP 4	ASSU 1	ASSU 2	ASSU 3	ASSU 4	EMP H1
44	3	4	5	4	5	2	3	2	4	3
45	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
46	2	5	5	4	4	2	5	2	3	2
47	4	5	2	5	4	4	5	5	5	5
48	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4
49	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
50	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4
51	2	3	2	2	5	3	2	5	5	5
52	4	5	4	3	2	4	5	4	5	4
53	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3
54	5	2	4	3	4	5	5	4	4	5
55	5	4	4	2	3	5	5	4	5	5
56	5	5	5	5	4	4	4	2	1	5
57	5	4	4	5	4	5	4	5	4	2
58	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3
59	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2
60	4	3	4	5	3	2	2	2	2	5
61	2	2	4	4	5	3	4	4	3	4
62	2	5	5	4	5	5	4	2	2	5
63	5	4	5	5	5	3	3	4	5	4
64	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5
65	3	3	4	4	3	5	5	4	4	2
66	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
67	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
68	4	4	4	5	2	5	4	2	5	4
69	4	5	3	3	5	3	5	4	5	4
70	4	2	2	5	2	4	4	5	5	4
71	2	3	2	2	2	4	4	4	4	3
72	4	4	5	4	5	2	3	2	3	2
73	5	4	4	5	4	4	3	2	4	4
74	2	5	5	4	5	1	3	2	1	4
75	4	5	3	5	2	5	5	4	5	5
76	3	3	5	2	2	3	4	2	5	4
77	5	3	3	3	2	4	5	4	4	2
78	4	2	2	4	2	5	4	3	3	2
79	5	3	3	2	5	5	2	3	2	5
80	4	5	5	5	4	4	4	2	5	3
81	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
82	4	2	5	5	4	4	4	5	4	5
83	3	2	2	2	2	4	5	4	4	4
84	2	5	3	5	3	1	3	4	2	2
85	5	5	4	4	5	4	2	2	2	4
86	4	5	5	4	4	4	5	4	4	2

Kinerja "Mahasiswa"

		RELI 4	RESP 1	RESP 2	RESP 3	RESP 4	ASSU 1	ASSU 2	ASSU 3	ASSU 4	EMP H1
87		3	5	4	5	4	5	5	4	5	5
88		4	3	3	2	3	5	5	5	5	4
89		5	4	2	5	4	2	2	2	4	5
90		4	4	4	5	4	5	4	5	4	2
91		4	4	5	4	5	5	3	2	2	4
92		2	5	5	4	4	5	4	4	5	4
93		4	3	4	5	2	5	3	2	2	4
94		2	4	4	4	4	3	2	2	3	2
95		5	2	4	3	3	5	5	5	5	5
96		4	2	5	5	3	4	5	2	5	1
97		2	5	5	5	4	4	5	5	5	5
98		1	5	5	4	4	1	5	2	5	2
99		4	4	4	5	2	5	4	3	5	4
100		3	2	2	4	4	2	5	4	5	4
Total	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Kinerja "Mahasiswa"

	EMP H2	EMP H3	EMP H4	EMP H5
1	3	2	5	5
2	4	4	5	4
3	4	2	3	2
4	4	5	5	5
5	4	4	4	5
6	4	4	4	4
7	2	3	2	2
8	4	5	4	4
9	4	5	5	5
10	4	4	5	5
11	5	5	3	4
12	2	2	2	4
13	2	3	5	3
14	4	5	4	4
15	5	4	4	5
16	5	5	5	4
17	5	4	5	4
18	4	5	5	4
19	5	4	5	4
20	5	4	4	3
21	5	5	5	5
22	5	5	5	4
23	4	5	3	5
24	5	4	5	5
25	5	2	4	5
26	2	3	2	4
27	4	5	4	5
28	3	4	5	2
29	5	5	5	5
30	3	4	5	2
31	5	4	4	5
32	4	4	4	5
33	5	5	4	5
34	3	2	3	4
35	5	4	4	4
36	3	3	5	2
37	4	4	5	5
38	4	4	4	5
39	2	4	4	2
40	4	5	4	5
41	5	3	4	3
42	2	1	2	4
43	5	5	4	4

Kinerja "Mahasiswa"

	EMP H2	EMP H3	EMP H4	EMP H5
44	5	5	4	1
45	5	4	4	4
46	5	3	4	4
47	4	4	4	4
48	4	4	5	5
49	4	4	4	4
50	5	5	4	5
51	5	5	5	3
52	5	5	5	5
53	2	4	5	3
54	5	4	4	5
55	5	5	5	4
56	4	5	5	5
57	5	3	5	5
58	4	2	4	2
59	3	3	2	3
60	5	4	4	4
61	2	2	5	5
62	4	5	4	2
63	4	4	4	4
64	5	5	4	5
65	5	4	4	4
66	5	4	5	4
67	5	5	4	5
68	2	4	3	2
69	3	4	2	5
70	5	5	5	4
71	4	4	3	5
72	3	4	2	3
73	5	5	4	5
74	5	5	5	5
75	3	3	4	4
76	4	3	3	5
77	2	2	2	3
78	5	4	4	4
79	5	4	4	5
80	5	3	3	4
81	4	4	4	4
82	2	3	2	5
83	5	5	4	4
84	3	4	5	4
85	5	4	5	4
86	2	4	4	3

Kinerja "Mahasiswa"

		EMP H2	EMP H3	EMP H4	EMP H5
87		4	2	5	5
88		5	5	5	5
89		5	4	4	4
90		3	3	3	5
91		4	2	4	5
92		4	5	4	4
93		4	4	4	4
94		3	2	3	3
95		4	4	3	5
96		1	3	1	2
97		4	5	4	4
98		3	5	3	2
99		5	5	5	2
100		2	4	4	5
Total	N	100	100	100	100

Descriptive Statistics - Kinerja

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean
tang1 Tanggible	100	1	5	398	3.98
tang2 Tanggible	100	1	5	411	4.11
tang3 Tanggible	100	1	5	402	4.02
tang4 Tanggible	100	1	5	410	4.10
tang5 Tanggible	100	1	5	402	4.02
tang6 Tanggible	100	2	5	400	4.00
tang7 Tanggible	100	1	5	402	4.02
tang8 Tanggible	100	2	5	393	3.93
tang9 Tanggible	100	1	5	409	4.09
tang10 Tanggible	100	1	5	392	3.92
rata1 Tanggible	100	2.10	4.90	401.90	4.0190
reli1 Reliability	100	1	5	410	4.10
reli2 Reliability	100	1	5	381	3.81
reli3 Reliability	100	1	5	388	3.88
reli4 Reliability	100	1	5	379	3.79
reli5 Reliability	100	1	5	399	3.99
reli6 Reliability	100	2	5	407	4.07
rata2 Reliability	100	1.50	5.00	394.00	3.9400
resp1 Responsivenss	100	1	5	399	3.99
resp2 Responsivenss	100	1	5	406	4.06
resp3 Responsivenss	100	1	5	409	4.09
resp4 Responsivenss	100	1	5	383	3.83
resp5 Responsivenss	100	1	5	399	3.99
resp6 Responsivenss	100	1	5	391	3.91
rata3 Responsivenss	100	2.20	5.00	397.60	3.9760
assu1 Assurance	100	1	5	394	3.94
assu2 Assurance	100	2	5	404	4.04
assu3 Assurance	100	1	5	361	3.61
assu4 Assurance	100	1	5	400	4.00
assu5 Assurance	100	1	5	402	4.02
rata4 Assurance	100	1.60	5.00	392.20	3.9220
emph1 Emphaty	100	1	5	384	3.84
emph2 Emphaty	100	1	5	399	3.99
emph3 Emphaty	100	1	5	394	3.94
emph4 Emphaty	100	1	5	401	4.01
emph5 Emphaty	100	1	5	403	4.03
rata5 Emphaty	100	1.60	5.00	396.20	3.9620
Valid N (listwise)	100				

Descriptive Statistics - Kepentingan

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean
tang1 Tanggible	100	3	5	411	4.11
tang2 Tanggible	100	3	5	424	4.24
tang3 Tanggible	100	3	5	421	4.21
tang4 Tanggible	100	3	5	425	4.25
tang5 Tanggible	100	3	5	421	4.21
tang6 Tanggible	100	3	5	424	4.24
tang7 Tanggible	100	3	5	421	4.21
tang8 Tanggible	100	3	5	430	4.30
tang9 Tanggible	100	3	5	428	4.28
tang10 Tanggible	100	3	5	421	4.21
rata1 Tanggible	100	3.20	4.80	422.60	4.2260
reli1 Reliability	100	3	5	428	4.28
reli2 Reliability	100	3	5	426	4.26
reli3 Reliability	100	3	5	420	4.20
reli4 Reliability	100	3	5	424	4.24
reli5 Reliability	100	3	5	429	4.29
reli6 Reliability	100	3	5	423	4.23
rata2 Reliability	100	3.17	5.00	425.00	4.2500
resp1 Responsivenss	100	3	5	429	4.29
resp2 Responsivenss	100	3	5	426	4.26
resp3 Responsivenss	100	3	5	423	4.23
resp4 Responsivenss	100	3	5	422	4.22
resp5 Responsivenss	100	3	5	424	4.24
resp6 Responsivenss	100	3	5	426	4.26
rata3 Responsivenss	100	3.17	5.00	425.00	4.2500
assu1 Assurance	100	3	5	428	4.28
assu2 Assurance	100	3	5	416	4.16
assu3 Assurance	100	3	5	427	4.27
assu4 Assurance	100	3	5	419	4.19
assu5 Assurance	100	3	5	418	4.18
rata4 Assurance	100	3.00	5.00	421.60	4.2160
emph1 Emphaty	100	3	5	427	4.27
emph2 Emphaty	100	3	5	423	4.23
emph3 Emphaty	100	3	5	421	4.21
emph4 Emphaty	100	3	5	433	4.33
emph5 Emphaty	100	3	5	422	4.22
rata5 Emphaty	100	3.20	4.80	425.20	4.2520
Valid N (listwise)	100				

tabel r

1 tail	0.01	0.05	0.15	0.3
71	0.186	0.156	0.088	0.088
72	0.185	0.155	0.088	0.088
73	0.184	0.155	0.087	0.087
74	0.183	0.154	0.087	0.087
75	0.182	0.153	0.086	0.086
76	0.181	0.152	0.086	0.086
77	0.180	0.151	0.085	0.085
78	0.179	0.151	0.085	0.085
79	0.178	0.150	0.084	0.084
80	0.177	0.149	0.084	0.084
81	0.176	0.148	0.084	0.084
82	0.175	0.147	0.083	0.083
83	0.174	0.147	0.083	0.083
84	0.173	0.146	0.082	0.082
85	0.172	0.145	0.082	0.082
86	0.171	0.144	0.081	0.081
87	0.170	0.143	0.081	0.081
88	0.169	0.143	0.080	0.080
89	0.168	0.142	0.080	0.080
90	0.168	0.141	0.080	0.080
91	0.167	0.140	0.079	0.079
92	0.166	0.139	0.079	0.079
93	0.165	0.139	0.078	0.078
94	0.164	0.138	0.078	0.078
95	0.163	0.137	0.077	0.077
96	0.162	0.136	0.077	0.077
97	0.161	0.135	0.076	0.076
98	0.160	0.135	0.076	0.076
99	0.159	0.134	0.075	0.075
100	0.158	0.133	0.075	0.075
101	0.157	0.132	0.075	0.075
102	0.156	0.131	0.074	0.074
103	0.155	0.131	0.074	0.074
104	0.154	0.130	0.073	0.073
105	0.153	0.129	0.073	0.073
106	0.152	0.128	0.072	0.072
107	0.151	0.127	0.072	0.072
108	0.150	0.127	0.071	0.071
109	0.149	0.126	0.071	0.071
110	0.149	0.125	0.071	0.071
111	0.148	0.124	0.070	0.070
112	0.147	0.123	0.070	0.070
113	0.146	0.123	0.069	0.069
114	0.145	0.122	0.069	0.069
115	0.144	0.121	0.068	0.068
116	0.143	0.120	0.068	0.068
117	0.142	0.119	0.067	0.067
118	0.141	0.119	0.067	0.067
119	0.140	0.118	0.066	0.066
120	0.139	0.117	0.066	0.066

sumber : Magic 2000 Solver telp (0274) 523858

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

TANG Tanggible

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
TANG1	36.2100	30.2080	.5199	.7764
TANG2	36.0800	30.6602	.5435	.7740
TANG3	36.1700	30.2839	.5583	.7720
TANG4	36.0900	31.9817	.4181	.7883
TANG5	36.1700	31.5769	.4133	.7893
TANG6	36.1900	30.7817	.5308	.7755
TANG7	36.1700	31.1728	.4554	.7843
TANG8	36.2600	31.4671	.4968	.7797
TANG9	36.1000	33.0000	.3013	.8018
TANG10	36.2700	31.1284	.5060	.7784

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 10

Alpha = .7996

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

RELI Reliability

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
RELI1	19.5400	13.5842	.3542	.7257
RELI2	19.8300	12.6476	.4282	.7073
RELI3	19.7600	11.8610	.5436	.6725
RELI4	19.8500	10.6338	.6423	.6368
RELI5	19.6500	12.7146	.4827	.6919
RELI6	19.5700	13.6213	.3568	.7249

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 6

Alpha = .7329

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

RESP Responsivenss

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
RESP1	19.8800	12.8339	.5334	.6960
RESP2	19.8100	13.0039	.5588	.6903
RESP3	19.7800	14.4562	.3399	.7470
RESP4	20.0400	12.9479	.4987	.7059
RESP5	19.8800	13.0562	.5003	.7054
RESP6	19.9600	13.0085	.4767	.7124

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 6

Alpha = .7462

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

ASSU Assurance

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ASSU1	15.6700	9.9809	.4371	.7024
ASSU2	15.5700	10.4496	.4472	.6974
ASSU3	16.0000	9.2323	.5348	.6631
ASSU4	15.6100	9.4726	.5425	.6605
ASSU5	15.5900	9.9413	.4832	.6840

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 5

Alpha = .7284

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

EMPH Emphaty

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
EMPH1	15.9700	8.3526	.5961	.6682
EMPH2	15.8200	8.5127	.6162	.6610
EMPH3	15.8700	9.4072	.5095	.7029
EMPH4	15.8000	9.5152	.5267	.6978
EMPH5	15.7800	10.3147	.3228	.7679

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 5

Alpha = .7468

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

TANG Tanggible

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
TANG1	38.1500	18.0682	.5099	.8755
TANG2	38.0200	17.6562	.5374	.8738
TANG3	38.0500	16.3914	.7156	.8602
TANG4	38.0100	17.0403	.6215	.8677
TANG5	38.0500	17.2803	.5755	.8712
TANG6	38.0200	16.3026	.7009	.8613
TANG7	38.0500	17.0379	.6233	.8676
TANG8	37.9600	17.7762	.5416	.8734
TANG9	37.9800	17.0501	.6431	.8662
TANG10	38.0500	17.2803	.5926	.8699

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 10

Alpha = .8804

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

RELI Reliability

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
RELI1	21.2200	5.9309	.5460	.7821
RELI2	21.2400	5.6388	.5835	.7737
RELI3	21.3000	5.9293	.5482	.7816
RELI4	21.2600	5.6085	.6039	.7689
RELI5	21.2100	5.3797	.6452	.7587
RELI6	21.2700	6.2597	.4691	.7977

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 6

Alpha = .8076

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

RESP Responsivenss

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
RESP1	21.2100	5.8443	.6345	.7799
RESP2	21.2400	6.3661	.4650	.8158
RESP3	21.2700	6.2193	.5696	.7943
RESP4	21.2800	6.1228	.5493	.7983
RESP5	21.2600	5.5277	.6921	.7659
RESP6	21.2400	5.9822	.5984	.7879

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 6

Alpha = .8196

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

ASSU Assurance

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ASSU1	16.8000	4.3030	.6623	.7659
ASSU2	16.9200	4.6602	.5832	.7900
ASSU3	16.8100	4.6201	.6374	.7744
ASSU4	16.8900	4.8060	.6069	.7839
ASSU5	16.9000	4.6364	.5621	.7968

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 5

Alpha = .8180

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

EMPH Emphaty

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
EMPH1	16.9900	3.8484	.6402	.7259
EMPH2	17.0300	4.3122	.5794	.7475
EMPH3	17.0500	4.0278	.6122	.7358
EMPH4	16.9300	4.6718	.5040	.7707
EMPH5	17.0400	4.3418	.5136	.7684

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 5

Alpha = .7901

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

TANG Tanggible

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
TANG1	19.1250	123.5536	.8350	.8634
TANG2	17.6250	87.1250	.9061	.8643
TANG3	18.3750	109.6964	.8662	.8544
TANG4	18.0000	132.5714	.5481	.8939
TANG5	18.3750	125.6964	.7295	.8739
TANG6	19.2500	139.6429	.7406	.8824
TANG7	19.0000	152.0000	.5945	.8992

Reliability Coefficients

N of Cases = 8.0 N of Items = 7

Alpha = .8934

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

RELI Reliability

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
RELI1	9.6250	25.6964	.8523	.6963
RELI2	9.7500	34.7857	.5313	.8378
RELI3	8.8750	32.1250	.5399	.8271
RELI4	9.6250	14.8393	.9076	.6859

Reliability Coefficients

N of Cases = 8.0 N of Items = 4

Alpha = .8252

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

RESP Responsivenss

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
RESP1	15.8750	23.5536	.7317	.7779
RESP2	15.8750	30.4107	.5953	.8280
RESP3	17.1250	29.5536	.8939	.7251
RESP4	16.0000	32.2857	.5544	.8429

Reliability Coefficients

N of Cases = 8.0 N of Items = 4

Alpha = .8385

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

ASSU Assurance

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ASSU1	9.7500	26.5000	.7886	.8895
ASSU2	10.5000	37.7143	.6155	.9375
ASSU3	10.2500	29.3571	.9425	.8321
ASSU4	10.0000	25.7143	.8944	.8417

Reliability Coefficients

N of Cases = 8.0 N of Items = 4

Alpha = .9074

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

EMPH Emphaty

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
EMPH1	18.0000	53.7143	.8952	.7917
EMPH2	18.2500	65.0714	.5626	.8730
EMPH3	18.8750	64.6964	.7479	.8391
EMPH4	18.1250	55.8393	.5265	.9108
EMPH5	18.7500	57.0714	.9165	.7952

Reliability Coefficients

N of Cases = 8.0 N of Items = 5

Alpha = .8703

Correlations

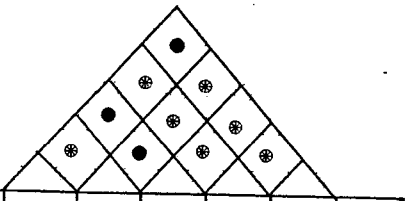
		Tanggible	Reliability	Responsivenss
Tanggible	Pearson Correlation	1	.808*	.651
	Sig. (2-tailed)		.015	.080
	N	8	8	8
Reliability	Pearson Correlation	.808*	1	.654
	Sig. (2-tailed)	.015		.079
	N	8	8	8
Responsivenss	Pearson Correlation	.651	.654	1
	Sig. (2-tailed)	.080	.079	
	N	8	8	8
Assurance	Pearson Correlation	.891**	.851**	.713*
	Sig. (2-tailed)	.003	.007	.047
	N	8	8	8
Emphaty	Pearson Correlation	.638	.684	.801*
	Sig. (2-tailed)	.089	.061	.017
	N	8	8	8

Correlations

		Assurance	Emphaty
Tanggible	Pearson Correlation	.891**	.638
	Sig. (2-tailed)	.003	.089
	N	8	8
Reliability	Pearson Correlation	.851**	.684
	Sig. (2-tailed)	.007	.061
	N	8	8
Responsivenss	Pearson Correlation	.713*	.801*
	Sig. (2-tailed)	.047	.017
	N	8	8
Assurance	Pearson Correlation	1	.719*
	Sig. (2-tailed)		.044
	N	8	8
Emphaty	Pearson Correlation	.719*	1
	Sig. (2-tailed)	.044	
	N	8	8

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



No	Atribut	Importance Customer	Tanggible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty	Serquel Soore
	How Service company / **WHAT** Quatomer quality Criteria							
Tanggibles		4.23						-0.21
1	Modern & komplit	4.11	4.8	1.6	0.5	1.6	0.5	-0.13
2	Mudah diakses	4.24	5.0	1.7	5.0	5.0	0.6	-0.13
3	Kebersihan	4.21	2.4					-0.19
4	Ruang memadai	4.25			5.7			-0.15
5	Karyawan rapi & menarik	4.21		7.2				-0.19
6	Dosen berpakain rapi	4.24	9.2		9.2	9.2		-0.24
7	Perpustakaan lengkap	4.21	7.2		7.2	7.2		-0.19
8	Penyediaan internet bagi mahasiswa	4.30	4.8	4.8		14.3		-0.37
9	Tempat diskusi & lab Komputer memdai	4.28	2.4					-0.19
10	Kamar mandi & toilet bersih	4.21	3.7		3.7	11.0		-0.29
Reliability		4.25						-0.31
11	Perkuliahan sesuai jadwal	4.28		0.8	6.9		2.3	-0.18
12	kehadiran dosen tepat waktu	4.26		1.9			5.8	-0.45
13	Pengumuman tepat waktu	4.20			12.1	4.0		-0.32
14	Kemudahan konsultasi	4.24		5.7				-0.45
15	Perkuliahan sesuai jatah waktu	4.29	11.6			3.9		-0.3
16	Kalender pengajaran yang jelas	4.23	2.0	2.0	6.1	6.1		-0.16
Responsivenss		4.25						-0.27
17	Pengumuman dari jurusan yang jelas	4.29		11.6	11.6	11.6		-0.3
18	Layanan pengajaran cepat & tepat	4.26	0.9		7.7			-0.2
19	Jurusan pengajaranmembantu pengurusan ijasah	4.23	0.6	1.8	1.8			-0.14
20	Dosen membantu mahasiswa dalam mata kuliah s	4.22		4.9	14.8	4.9	4.9	-0.39
21	Karyawan membantu mahasiswa	4.24		9.5				-0.25
22	Karyawan tidak merasa sibuk dalam membantu mh	4.26		13.4		13.4		-0.35
Assurance		4.22						-0.29
23	Karyawan mampu memberikan keyakinan pada mh	4.28		13.1	4.4	4.4	4.4	-0.34
24	Mahasiswa merasa aman dalam segala urusan	4.16			4.5			-0.12
25	Karyawan sopan terhadap mahasiswa	4.27				25.4	25.4	-0.66
26	Karyawan jurusan memiliki kemampuan yang cuku	4.19		7.2	7.2			-0.19
27	Dosen memiliki kemampuan & pengetahun yg cuk	4.18		6.0		6.0		-0.16
Emphaty		4.25						-0.29
28	Karyawan peduli kepada mahasiswa	4.27	5.5	5.5	16.5	16.5		-0.43
29	Komunikasi yang baik antara dosen dg mahasiswa	4.23	3.0	1.0	3.0	3.0		-0.24
30	Komunikasi yang baik antara karyawan dg mhs	4.21		10.2	10.2		10.2	-0.27
31	Karyawan memahami kebutuhan spesifik mhs	4.33	4.2		12.5		12.5	-0.32
32	Dosen memahami kebutuhan spesifik mhs	4.22		7.2		7.2		-0.19
	Absolute Importance		67.2	117.2	150.5	154.7	66.5	
	Relative Importance of Product Atributes		4	3	2	1	5