

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN DENGAN  
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT DI JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI  
MEDAN**

**TUGAS SARJANA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Dari  
Syarat-syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik**

**Oleh :**

**APRIANI BANGUN**

**070403086**



**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**M E D A N**

**2012**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN DENGAN  
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT DI JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI  
MEDAN**

**TUGAS SARJANA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Dari  
Syarat-syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik**

**Oleh :**

**APRIANI BANGUN**

**0704030086**

**Disetujui Oleh :**

**Pembimbing I**

  
**( Ir. Rosnani Ginting, MT)**

**Pembimbing II**

  
**(Ir. Ukurta Tarigan, MT)**

**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**M E D A N**

**2012**



DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

No. Dok. : FM-GKM-TI-TS-01-09A  
Rev : 00  
Tgl Efektif : 02 Feb 2012  
Halaman : 1 dari 1

SERTIFIKAT EVALUASI TUGAS SARJANA

“SERTIFIKAT EVALUASI TUGAS SARJANA”

No. : <sup>1720</sup>...../H5.2.1.4.1.4/KRK/2012

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa setelah melakukan :

- Evaluasi hasil Seminar DRAFT Tugas Sarjana
- Pemeriksaan Terhadap Perbaikan DRAFT Tugas Sarjana

terhadap mahasiswa :

Nama : APRIANI BANGUN  
N I M : 070403086  
Tempat dan tanggal lahir : Binjai / 09 April 1988  
Judul Tugas Sarjana : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN  
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT DI JURUSAN  
AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI MEDAN

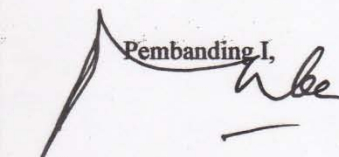
menetapkan ketentuan-ketentuan berikut sebagai hasil evaluasi :

**Dapat menerima perbaikan Tugas Sarjana Departemen Teknik Industri** dan kepada penulisnya diizinkan untuk mengikuti Sidang Sarjana / Ujian Kolokium yang akan diadakan Departemen Teknik Industri FT USU.

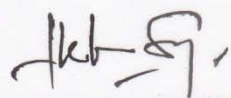
Medan, 2012

Tim Pemanding,

Pemanding I,

  
(Ir. A. Jabbar. M. Rambe. M. Eng)  
Tanggal, 07/12 2012

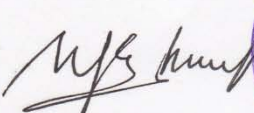
Pemanding II,

  
(Ir. Khawarita Siregar, ST. M. Eng)  
Tanggal, 2012

Pembimbing I,

  
(Ir. Rosnani Ginting, MT)

Pembimbing II,

  
(Ir. Ukurta Tarigan, MT)

Ketua,



  
(Ir. Khawarita Siregar, MT)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas sarjana ini.

Tugas sarjana ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana teknik di Departemen Teknik Industri, khususnya program studi reguler strata satu, Fakultas Teknik, Universitas Sumatera Utara. Adapun judul untuk tugas sarjana ini adalah “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan *Quality Function Deployment* di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan”.

Sebagai manusia yang tidak luput dari kesalahan, maka penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan tugas sarjana ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan masukan yang sifatnya membangun demi kesempurnaan laporan tugas sarjana ini. Semoga tugas sarjana ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, perpustakaan Universitas Sumatera Utara, dan pembaca lainnya.

Medan, November 2012  
Penulis,

(Apriani Bangun)

## UCAPAN TERIMAKASIH

Syukur dan terimakasih penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk merasakan dan mengikuti pendidikan di Departemen Teknik Industri USU serta telah membimbing penulis selama masa kuliah dan penulisan laporan tugas sarjana ini.

Dalam penulisan tugas sarjana ini penulis telah mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa materil, spiritual, informasi maupun administrasi. Oleh karena itu sudah selayaknya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ir. Khawarita Siregar, MT. selaku Ketua Departemen Teknik Industri Universitas Sumatera Utara, yang telah memberi izin pelaksanaan Tugas Sarjana ini.
2. Bapak Ir. Ukurta Tarigan, MT selaku Sekretaris Departemen Teknik Industri dan Dosen Pembimbing II atas waktu, bimbingan, pengarahan, dan masukan yang diberikan kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Sarjana ini.
3. Ibu Ir. Rosnani Ginting, MT. selaku Dosen Pembimbing I atas waktu, bimbingan, pengarahan, dan masukan yang diberikan kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Sarjana ini.
4. Ratna Sembiring, SE sebagai pembimbing lapangan yang telah mengizinkan serta membantu penulis melakukan penelitian dan membantu penulis dalam pengumpulan data.

5. Staff pegawai Teknik Industri, Bang Ridho, Bang Mijo, Kak Dina, Bang Nurmansyah, Kak Rahma dan Ibu Ani, terimakasih atas bantuannya dalam masalah administrasi untuk melaksanakan tugas sarjana ini.
6. Orang tua penulis yaitu Ibu Murni Sinuhaji yang telah mendukung penulis setiap waktu dalam doa, dan memberikan dana, semangat, masukan, kesabaran serta penghiburan mulai awal penelitian sampai penyelesaian Tugas Sarjana ini.
7. Kakak penulis yaitu Tiranika Natalia Bangun, Amd dan Ir. Ruth M. Silangit yang telah mendukung penulis dalam doa, dana dan semangat.
8. Paulus Karto Tarigan, sebagai teman dekat penulis yang senantiasa memberikan semangat, dan penghiburan.
9. Nanda, Putri, Jurista, Ines, Indri, Ananda, Soraya, Susanto dan keseluruhan rekan-rekan stambuk 2007 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, atas dukungan dan kerjasama yang baik atas bantuan dan masukan serta motivasi yang diberikan kepada penulis.
10. Keseluruhan staf dan mahasiswa Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, atas dukungan dan bantuan yang diberikan kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.

## DAFTAR ISI

<b>BAB</b>		<b>HALAMAN</b>
	LEMBAR JUDUL.....	i
	LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
	SERTIFIKAT EVALUASI TUGAS SARJANA.....	iii
	ABSTRAK .....	iv
	KATA PENGANTAR.....	v
	UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
	DAFTAR ISI.....	viii
	DAFTAR TABEL.....	xiv
	DAFTAR GAMBAR .....	xvi
	DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>I</b>	<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>I-1</b>
	1.1. Latar belakang Masalah .....	I-1
	1.2. Rumusan Masalah .....	I-3
	1.3. Tujuan Penelitian .....	I-3
	1.4. Manfaat Penelitian .....	I-4
	1.5. Batasan dan Asumsi Penelitian .....	I-5
	1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	I-6

## DAFTAR ISI (LANJUTAN)

<b>BAB</b>		<b>HALAMAN</b>
<b>II</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>II-1</b>
2.1.	Sejarah Perusahaan.....	II-1
2.2.	Lokasi Perusahaan.....	II-2
2.3.	Organisasi dan Manajemen .....	II-2
2.3.1.	Struktur Organisasi Politeknik Negeri Medan .....	II-2
2.4.	Visi dan Misi Politeknik Negeri Medan .....	II-3
2.4.1.	Visi .....	II-3
2.4.2.	Misi .....	II-3
2.5.	Tenaga Kerja dan Jam Kerja Perusahaan.....	II-4
<b>III</b>	<b>LANDASAN TEORI.....</b>	<b>III-1</b>
3.1.	Pengertian Kualitas dan Jasa .....	III-1
3.1.1.	Pengertian Kualitas .....	III-1
3.1.2.	Pengertian Jasa .....	III-2
3.1.3.	Kualitas Pelayanan Jasa .....	III-3
3.2.	Model <i>Service Quality (Servqual)</i> .....	III-5
3.3.	Konsep Dasar QFD .....	III-9
3.3.1.	Struktur QFD.....	III-10



## DAFTAR ISI (LANJUTAN)

<b>BAB</b>		<b>HALAMAN</b>
	3.4. Pembuatan Kuesioner .....	III-13
	3.4.1. Prosedur Pembuatan Kuesioner .....	III-15
	3.5. Perguruan Tinggi.....	III-17
	3.5.1. Perguruan Tinggi di Indonesia.....	III-17
	3.6. Standar Nasional Pendidikan.....	III-19
<b>IV</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>IV-1</b>
	4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	IV-1
	4.2. Jenis Penelitian.....	IV-1
	4.3. Objek Penelitian .....	IV-1
	4.4. Kerangka Konseptual Penelitian .....	IV-1
	4.5. Definisi Operasional .....	IV-2
	4.6. Identifikasi Variabel Penelitian.....	IV-3
	4.6.1. Variabel Independen .....	IV-3
	4.6.2. Variabel Dependen.....	IV-4
	4.7. Instrumen Penelitian .....	IV-4
	4.8. Populasi dan Sampel .....	IV-6
	4.9. Sumber Data.....	IV-8
	4.10. Metode Pengumpulan Data.....	IV-9
	4.11. Blok Diagram Prosedur Penelitian.....	IV-10

## DAFTAR ISI (LANJUTAN)

<b>BAB</b>		<b>HALAMAN</b>
4.12.	Pengolahan Data .....	IV-11
4.12.1.	Penyebaran Kuesioner.....	IV-13
4.12.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	IV-13
4.12.3.	Gap Persepsi dan Ekspektasi.....	IV-14
4.12.4.	Pembangunan Matriks QFD.....	IV-15
4.13.	Analisis Pemecahan Masalah.....	IV-19
4.14.	Kesimpulan dan Saran.....	IV-19
<b>V</b>	<b>PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>V-1</b>
5.1.	Pengumpulan Data .....	V-1
5.1.1.	Pembuatan Kuesioner Penelitian .....	V-1
5.1.2.	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....	V-1
5.1.3.	Penyebaran Kuesioner Tertutup.....	V-3
5.2.	Pengolahan Data .....	V-5
5.2.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	V-5
5.2.1.1.	Pengujian Validitas Data Persepsi .....	V-6
5.2.1.2.	Pengujian Validitas Data Harapan Responden .....	V-7
5.2.1.3.	Pengujian Reliabilitas Data Persepsi Mahasiswa..	V-9
5.2.1.4.	Pengujian Reliabilitas Data Harapan Mahasiswa .	V-11
5.2.2.	Gap (Kesenjangan) Persepsi dan Harapan .....	V-13

## DAFTAR ISI (LANJUTAN)

<b>BAB</b>		<b>HALAMAN</b>
	5.2.2.1. Pengolahan Data Tingkat Kinerja Pelayanan Jasa Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan.....	V-13
	5.2.2.2. Pengolahan Data Tingkat Harapan Pelayanan Jasa Pendidikan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan .....	V-17
	5.2.2.3. Gap (Kesenjangan) antara Kinerja dan Harapan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan .....	V-21
	5.2.3. Pengembangan Matriks QFD.....	V-23
	5.2.3.1. Klarifikasi Tujuan Pengembangan Karakteristik Pelayanan .....	V-23
	5.2.3.2. Penetapan Fungsi.....	V-24
	5.2.3.3. Penetapan Syarat Perancangan Pengembangan Karakteristik Pelayanan .....	V-25
	5.2.3.4. Penetapan Karakteristik.....	V-26
<b>VI</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL .....</b>	<b>VI-1</b>
	6.1. Analisis Pengolahan Data Kuesioner .....	VI-1
	6.2. Analisis <i>Servqual</i> .....	VI-2
	6.3. Analisis Matriks <i>House of Quality</i> .....	VI-4

## DAFTAR ISI (LANJUTAN)

<b>BAB</b>		<b>HALAMAN</b>
	6.3.1. Analisis Matriks Variabel Pelayanan terhadap Tingkat Kebutuhan .....	VI-4
	6.3.2. Analisis Matriks Variabel Pelayanan terhadap Rasio Perbaikan .....	VI-5
	6.3.3. Analisis Matriks Variabel Pelayanan terhadap <i>Sales Point</i>	VI-5
	6.3.4. Analisis Matriks Variabel Pelayanan terhadap Rasio Perbaikan .....	VI-7
	6.3.5. Analisis Tingkat Kepentingan Relatif Karakteristik Pelayanan.....	VI-8
<b>VII</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>VII-1</b>
	7.1. Kesimpulan .....	VII-1
	7.2. Saran.....	VII-2

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL</b>		<b>HALAMAN</b>
1.1.	Keluhan Mahasiswa/i Terhadap Pelayanan .....	I-2
1.2.	Penurunan Jumlah Mahasiswa/i.....	I-2
2.1.	Jam Kerja Tenaga Administrasi dan Teknisi Politeknidk Negeri Medan.....	II-4
2.2.	Jumlah Tenaga Kerja Dosen Politeknik Negeri Medan.....	II-5
2.3.	Jumlah Tenaga Kerja Pegawai Politeknik Negeri Medan.....	II-5
4.1.	Definisi Operasional Penelitian .....	IV-3
4.2.	Deskripsi Populasi.....	IV-6
5.1.	Hasil Tabulasi Kuesioner Pendahuluan .....	V-2
5.2.	Variabel Penelitian Sesuai Lima Dimensi Kualitas Pelayanan.	V-4
5.3.	Perhitungan Validitas Persepsi Mahasiswa.....	V-6
5.4.	Hasil Perhitungan Validitas Harapan Mahasiswa .....	V-8
5.5.	Perhitungan Varians Tiap Butir Persepsi Mahasiswa .....	V-9
5.6.	Perhitungan Varians Tiap Butir Harapan Mahasiswa.....	V-11
5.7.	Total Nilai Tingkat Kinerja Pelayanan Jasa Pendidikan.....	V-14
5.8.	Perhitungan Mean dan Modus Tingkat Kinerja Pelayanan Jasa Pendidikan.....	V-16
5.9.	Total Nilai Tingkat Harapan Pelayanan Jasa Pendidikan .....	V-18
5.10.	Perhitungan Mean dan Modus Tingkat Harapan Pelayanan Jasa Pendidikan.....	V -20

## DAFTAR TABEL (LANJUTAN)

<b>TABEL</b>		<b>HALAMAN</b>
5.11.	Nilai <i>Gap</i> Tingkat Kepuasan (Kinerja) dan Tingkat Kebutuhan (Harapan) Mahasiswa .....	V -21
5.12.	Identifikasi Kebutuhan Mahasiswa .....	V -27
5.13.	Perhitungan Mean Tingkat Kinerja Pelayanan Jasa Pendidikan	V-28
5.14.	Perhitungan Mean Tingkat Kebutuhan (Harapan) Mahasiswa Terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan.....	V-30
5.15.	Target Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Berdasarkan Tingkat Kebutuhan (Harapan) Mahasiswa.....	V-31
5.16.	Nilai Rasio Perbaikan untuk Setiap Variabel Kebutuhan .....	V-33
5.17.	Nilai <i>Sales Point</i> untuk Setiap Variabel Kebutuhan .....	V-35
5.18.	Hasil Perhitungan Bobot Absolut untuk Setiap Variabel.....	V-36
5.19.	Hasil Perhitungan Bobot Relatif untuk Setiap Variabel Kebutuhan .....	V-38
5.20.	Karakteristik-karakteristik Pelayanan yang Dibutuhkan Pihak Jasa pendidikan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan untuk Memenuhi Kebutuhan Mahasiswa.....	V-39
5.21.	Perhitungan TKA untuk Karakteristik .....	V-42
5.22.	Perhitungan TKA Diurutkan Berdasarkan Peringkat.....	V-44
6.1.	Peringkat Tingkat Kepentingan Relatif Karakteristik Pelayanan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan.....	VI-8

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR		HALAMAN
2.1.	Struktur Organisasi Politeknik Negeri Medan .....	II-3
3.1.	Model Konseptual Kualitas Jasa <i>Servqual</i> .....	III-8
3.2.	<i>House of Quality</i> .....	III-10
3.3.	Diagram Perancangan Kuesiner .....	III-17
4.1.	Kerangka Konseptual .....	IV-2
4.2.	<i>Block Diagram</i> Prosedur Penelitian .....	IV-11
4.3.	<i>Block Diagram</i> Pengolahan Data .....	IV-12
4.4.	Matriks QFD .....	IV-15
5.1.	Kegiatan <i>Input-Output</i> dalam Kampus Secara Umum.....	V-24
5.2.	HOQ Pelayanan Jasa Pendidikan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan .....	V-48
6.1.	Kesenjangan ( <i>Gap</i> ) antara Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Pelayanan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan.....	VI-3

## ABSTRAK

Keluhan mahasiswa terhadap jasa pelayanan pendidikan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan menunjukkan adanya ketidakpuasan mahasiswa Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan. Oleh karena itu dilakukan penelitian dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Penelitian ini menggunakan metode *servqual* untuk menentukan atribut kebutuhan/pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mahasiswa serta untuk mengetahui gap (kesenjangan) antara pelayanan yang telah diberikan dengan harapan dari mahasiswa. Sedangkan untuk menerjemahkan keinginan dan kebutuhan menjadi apa yang harus dihasilkan oleh perguruan tinggi maka digunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan variabel pelayanan masih memiliki gap (kesenjangan) negatif. Variabel pelayanan dengan nilai kesenjangan terbesar -0,776 menunjukkan bahwa mahasiswa masih belum puas dengan kurikulum perguruan tinggi selama ini. Pembentukan matriks *House of Quality* (HOQ) menghasilkan prioritas perbaikan yang harus dilakukan yaitu perbaikan fasilitas/peralatan pendukung (laboratorium, dsb) dengan nilai bobot relatif sebesar 7,0071%. Sejalan dengan itu, maka salah satu acuan prioritas perbaikan yang dapat dilakukan yaitu dengan karakteristik teknis pelayanan “Tingkat kompetensi dosen” yang memiliki nilai kepentingan relatif sebesar 4,959%

Kata Kunci : *servqual*, QFD, pendidikan