

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data pada bab sebelumnya yang tujuannya untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dengan menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) pada penentuan hubungan antara keinginan konsumen dan technical respon, maka didapat tingkat kepuasan terbesar (1) kehandalan dosen, staf Akademik, dengan tingkat persentas RI seberas 22,2 %, (2) Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa dengan persentase Ri sebesar 20,1%, (3) Sikap Tanggap, dengan persentase Ri sebesar 20,0%, (4) Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan, dengan persentase Ri sebesar 19,0%, (5) perlakuan pada mahasiswa, dengan persentase Ri sebesar 17,3%. Dengan hasil ini bahwa pada pelayanan akademik di Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo, Masih sangat baik kerana pada data hasil penelitian pada pilihan PUAS dengan TIDAK PUAS angka terbesar ada pada pilihan PUAS.

5.2 Saran

Dari hasil perhitungan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) di atas didapat hasil penelitian ini masi rendah Presentasinya karena berdasarkan lima dimensi kualitas yang dijadikan acuan pada penelitian ini kemudian di bandingkan dengan penelitian sebelumnya oleh Arifah Alfiani. 2016, di Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta, dengan Refa Dewangga dan Fitrotun Niswah. 2013, di Fakultas Ekonomi Dan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya. Maka dari hasil untuk Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo harus berbena diri untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dibidang Akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2001. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*: Rineka Cipta,. Jakarta.
- Abdul Latif, Purnomo Eka Nursyam. 2017, *Analisis Kualitas Pelayanan perpustakaan Sekolah Tinggi Teknologi Industri (Sttind) Padang Dengan Metodequality Function Deployment(Qfd) Teknik Industri*,Sekolah Tinggi Teknologi Industri Padang
- Ahmad Khusaini .2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta* .
- Arini Wahyu, 1999,*Manajemen Kualitas.*, Universitas Atmajaya, Yogyakarta.
- Arini, Wahyu . 2003, *Manajemen Kualitas*,Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Anatasia, Diana , Fandy, dan, Tjiptono.1995. *Total Quality Management*, Andi Offset. Jakarta.
- Alfiani Arifah .2016. *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Di Subbag Pendidikan : Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta*
- Dewangga Refa dan Fitrotun Niswah. 2013. *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di Universitas Negeri Surabaya (Studi Komparatif Pada Layanan Yudisium Fakultas Ilmu Sosial Dan Fakultas Ekonomi)*
- Harmaini , Lusi, 2007.*Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dengan Metode Quality Function Deployment(Qfd)*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Hartanto Sidiq. 2008 . *Analisa Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dengan Metode Quality Function Deployment (Qfd) : Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- M .N, Nasution, 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* Ghalia Indonesia, Jakarta.
- N. S., Christiani. (2011). *Penerapan Quality Function Deployment (QFD) Dalam Upaya Memperbaiki Kinerja Pelayanan Yang Mempengaruhi Loyalitas*

Pengguna Jasa Shuttle Service Di Perusahaan Jasa Citi Trans. Tesis. Program Magister Manajemen. Program Pascasarjana. Universitas Padjadjaran. Bandung.

- Philip, Kotler.,1998. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasidan Kontrol*, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Rosalina, Analisis *Quality Function Deployment (Qfd)* Pada Manajemen Kurikulum Berbasis Kompetensi Terhadap Penggunaan Multimedia.
- Supranto. J, 1997,*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta. Jakarta .
- Soeasminah.1992, *Perpustakaan Kepustakaan dan Pustakawan*, Gama Media Yogyakarta.
- Supranto. J, 1997,*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta. Jakarta .
- Tjiptono, Fandy. 2001.*Strategi Pemasaran*, Andi Offset. Yogyakarta.
- Vera Devani, Dian Dwi Kartikasari. 2012. *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Administrasi Mahasiswa Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd)*.
- Vincent Gaspersz, 2001,*Total Quality Managemen*,: PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Zulian Yamit. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.