

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo (UNG) Menggunakan Metode Quality Function Development (QFD)**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 10 Juli 2019

Waktu : 08.00 s.d. Selesai

Dan telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh Sarjana Teknik (ST)

**Dewan Penguji**

1. Ir. Stella Junus, ST., MT  
NIP. 198301132008122003

2. Hendra Uloli, ST., MT  
NIP. 198401152008121002

3. Ir. Fentje Abdul Rauf, MT  
NIP. 195805151987031001

4. Dr. Eduart Wolok, ST, MT  
NIP. 197605232006041002

5. Idham Halid Lahay, ST, M.Sc  
NIP. 197410222005011002



Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik  
Universitas Negeri Gorontalo



Dr. Eng. Rifadi Bahsan, ST., MT  
NIP 197404032001121003

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

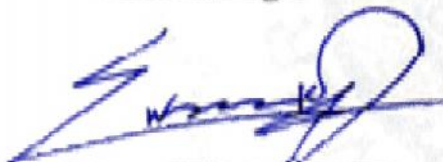
**Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo (UNG) Menggunakan Metode Quality Function Development (QFD)**

Oleh :

Fajrin Sabudin  
561413008

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing

**Pembimbing I**



Dr. Eduart Wolok, ST, MT  
NIP. 197605232006041002

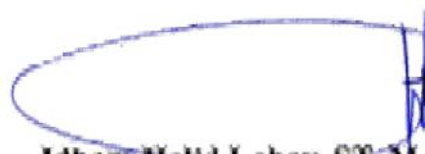
**Pembimbing II**



Idham Halid Lahay, ST, M.Sc  
NIP. 197410222005011002

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Teknik Industri**



Idham Halid Lahay, ST, M.Sc, IPM  
197410222005011002

## ABSTRAK

**FAJRIN SABUDIN. 2019.** Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD). Pembimbing 1 dan Pembimbing 2 (Dr. Eduart Wolok, ST., MT. dan Idham Halid Lahay, ST., M.Sc)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dari nilai hubungan keterkaitan antara hasil keinginan konsumen dengan *technical respon* terhadap pelayanan akademik dan pada *Plening Matriks* padapengukuran kerja, bertujuan untuk mendapatkan atribut pelayanan yang harus dilakukan perbaikan. Metode pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner kepuasan, metode pemecahannya menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD). Hasil penelitian ini pada *Plening Matriks* untuk pengukuran kerja, didapatkan 2 atribut jasa yang harus dilakukan perbaikan dari 33 atribut pelayanan dengan kategori tidak puas yakni, (1) pada kondisi fisik toilet dengan bobot normalisasi terendah 2,00%, (2) ada pada FT-UNG membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik dengan bobot normalisasi terendah 2,00%. Sedangkan hasil hubungan keterkaitan antara keinginan konsumen dengan *technical respon* terdapat tingkat prioritas *Relative Impotance* untuk tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan akademik di Fakultas Teknik UNG dengan kategori puas, terdapat peringkat pertama pada: kehandalan dosen, staf Akademik, dengan tingkat persentas RI sebesar 22,2%. Urutan tingkat persentasi terbesar kedua pada pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa dengan persentase Ri sebesar 20,1%, Urutan tingkat persentasi terbesar ketiga adalah Sikap Tanggap, dengan persentase Ri sebesar 20,0%, Urutan tingkat persentasi terbesar keempat adalah Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan, dengan persentase RI sebesar 19,0%, Urutan tingkat persentasi terbesar kelima adalah perlakuan pada mahasiswa, dengan persentase Ri sebesar 17,3%

**Kata kunci: QFD, HOQ, Fakultas Teknik, Jasa, Pelanggan**

## ABSTRACT

**FAJRIN SABUDIN. 2019.** The Measurement of Students' Satisfaction level towards the Academic Service in the Faculty of Engineering, State University of Gorontalo using the Method of Quality Function Deployment (QFD). The Principle Supervisor is Dr. Eduart Wolok, ST., MT., and the Co-Supervisor is Idham Halid Lahay, ST., M.Sc.

This research is aimed at finding out the students' level of satisfaction from the value of the interconnected relationship between the results of desire and technical response towards the academic service and to the planning matrix on the work measurement, which is aimed at obtaining the service attribute that require betterment. The method of data collection in this research is by using the questionnaires of satisfaction, the solving method utilizes Quality Function Deployment (QFD) method. The research result in terms of planning matrix for work measurement, it acquired 2 service attributes that require betterment from 33 service attributes with the category of unsatisfied: (1) on the toilet's physical condition with the lowest normalization weight of 2.00%, (2) on Faculty of Engineering, State University of Gorontalo in assisting students when facing academic problems with lowest normalization weight of 2.00%. Meanwhile the result of the interconnected relationship between consumers' desire with the technical response, there is the priority of Relative Importance for the student's level of satisfaction in terms of academic service in the Faculty of Engineering, State University of Gorontalo with the category of satisfied. It is contained in the first rank: lecture's reliability, Academic staffs, with the RI percentage of 22.2%. The order of the second-largest percentage is on the comprehension towards students' interests with the RI percentage of 20.1%. The order of the third-largest percentage is the responsive attitude with the percentage of 20.0%. The order of the fourth largest percentage is the Educational Means – Lecture's Device, Learning Media, and Educational Infrastructure, with the percentage of 19.0%. The order of the fifth largest is the treatments for students, with the percentage of 17,3%.

**Keywords:** QFD, HOQ, Faculty of Engineering, Service, Consumers.

