

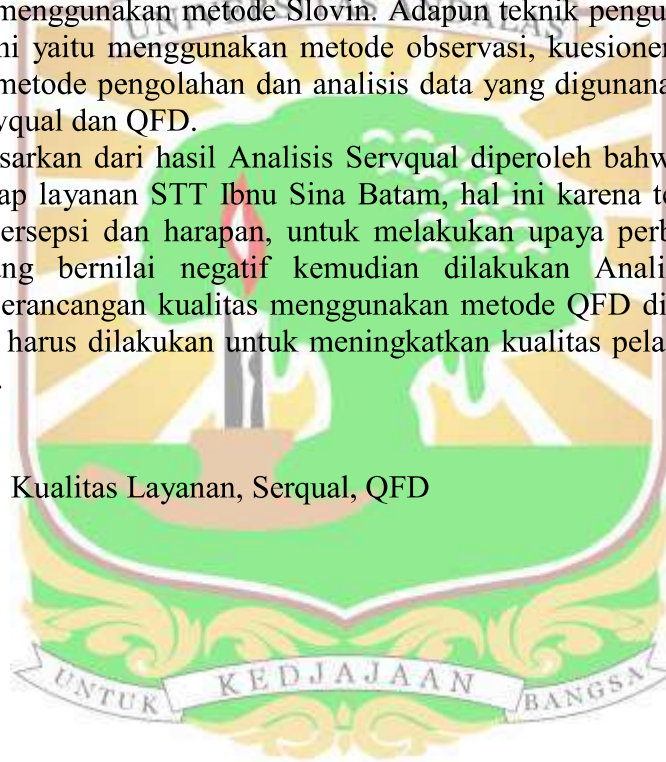
## ABSTRAK

STT Ibnu Sina Batam merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di kota Batam yang mempunyai visi menjadi perguruan tinggi unggulan nasional, berdaya saing global berlandaskan iman dan taqwa, untuk mencapai visi tersebut STT Ibnu Sina menargetkan tahun 2021 semua program studi yang dibina terakreditasi A, saat ini program studi yang dibina masih terakreditasi B. Salah satu unsur penting dalam peningkatan akreditasi yaitu peningkatan kualitas layanan perguruan tinggi. Untuk menentukan atribut apa saja yang diinginkan mahasiswa dalam upaya peningkatan kualitas layanan dan bagaimana merancang peningkatan kualitas layanan mahasiswa perlu dilakukan penelitian.

Penelitian ini menggunakan 319 mahasiswa sebagai responden, responden ditentukan menggunakan metode Slovin. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode observasi, kuesioner dan studi pustaka sedangkan metode pengolahan dan analisis data yang digunakan yaitu integrasi metode Servqual dan QFD.

Berdasarkan dari hasil Analisis Servqual diperoleh bahwa mahasiswa tidak puas terhadap layanan STT Ibnu Sina Batam, hal ini karena terdapat gap negatif (-) antara persepsi dan harapan, untuk melakukan upaya perbaikan peningkatan layanan yang bernilai negatif kemudian dilakukan Analisis QFD. Setelah dilakukan perancangan kualitas menggunakan metode QFD diperoleh 19 Respon teknis yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di STT Ibnu Sina Batam.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Serqual, QFD



## ABSTRACT

STT Ibnu Sina Batam is one of the private universities in the city of Batam which has a vision of becoming a national superior university, globally competitive based on faith and piety, to achieve this vision STT Ibnu Sina targets that in 2021 all study programs being fostered are accredited A, currently the study program being fostered is still accredited B. One of the important elements in increasing accreditation is improving the quality of higher education services. To determine what attributes students want in an effort to improve service quality and how to design student service quality improvements, research needs to be done.

This study used 319 students as respondents, respondents were determined using the Slovin method. The data collection techniques in this study are using observation methods, questionnaires and literature studies, while the data processing and analysis methods used are the integration of Servqual and QFD methods.

Based on the results of the Servqual analysis, it was found that students were not satisfied with the services of STT Ibnu Sina Batam, this was because there was a negative gap (-) between perceptions and expectations. After designing the quality using the QFD method, 19 technical responses must be obtained to improve the quality of service at STT Ibnu Sina Batam.

Keywords: Service Quality, Serqual, QFD

