

**RUMUSAN STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN  
PERGURUAN TINGGI (Studi Kasus Di Universitas Ibnu Sina)**

**TESIS**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Memperoleh gelar Magister Teknik (M.T)

**Magister Teknik Industri**



**Diajukan oleh:**

Herman

No.Bp: 1820932005

**Komisi Pembimbing**

**Nama Pembimbing**

Jonrinaldi, Ph.D

Dr. Ahmad Syafruddin Indrapiyatna

**Nip**

:197702262006041003

: 196307071991031003

**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
2020**

## ABSTRAK

Yayasan Pendidikan Ibnu Sina Batam (Yapista) merupakan yayasan yang bergerak dibidang pendidikan yang menaungi Universitas Ibnu Sina (UIS). Universitas tersebut mempunyai 3 (Tiga) Fakultas yaitu Fakultas Teknik (FT), Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) dan Fakultas Ilmu Kesehatan (FIKES). Berdasarkan penelitian pendahuluan masih terdapat beberapa kekurangan dalam layanan yang diberikan kepada mahasiswa salah satunya ruangan perkuliahan belum memadai, fasilitas layanan belum lengkap, wifi kurang lancar, toilet kurang bersih.

Olehnya itu masih perlu dilakukan perbaikan kualitas layanan pada Perguruan Tinggi UIS dengan mengintegrasikan dari beberapa metode yaitu *servqual*, *Fishbone*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *QFD*, *SWOT* dan *Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM)*, dengan pertimbangan agar supaya sistem pelayanan yang akan disediakan oleh Perguruan Tinggi dapat memenuhi kepuasan pelanggan, dimensi kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dan *stakeholdernya* adalah mahasiswa Universitas Ibnu Sina. Tujuan dari penelitian ini agar merancang strategi layanan perguruan tinggi yang dapat memenuhi tingkat keinginan konsumen.

Berdasarkan dari hasil analisis Kesenjangan/Gap *Servqual* menunjukkan bahwa mahasiswa tidak puas terhadap layanan Perguruan Tinggi Universitas Ibnu Sina, hal ini karena terdapat nilai gap negative (-) antara persepsi dan harapan atau antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang seharusnya mereka dapatkan. Dari hasil diagram kartesisus IPA menunjukkan terdapat 14 atribut layanan yang perlu dilakukan perbaikan kualitas. Berdasarkan dari hasil matriks QSPM menunjukkan bahwa strategy usulan mendominasi dari pada strategy *Existing* yaitu total nilai *TAS Existing* 6,782 sedangkan nilai *TAS usulan* 8,016. Maka hasil perumusan strategi peningkatan layanan yang dapat diusulkan kepada Perguruan Tinggi UIS yaitu strategi usulan.

Kata Kunci: Perguruan Tinggi, *Servqual*, IPA, QFD, SWOT, QSPM dan Strategi Layanan

## ABSTRACT

The Ibnu Sina Batam Education Foundation (Yapista) is a foundation engaged in education that houses the Ibn Sina University (UIS). The university has 3 (three) faculties, namely the Faculty of Engineering (FT), the Faculty of Economics and Business (FEB) and the Faculty of Health Sciences (FIKES). Based on preliminary research, there are still some shortcomings in the services provided to students, one of which is the lecture room is not adequate, the service facilities are not complete, the wifi is not smooth, the toilet is not clean.

Therefore, it is still necessary to improve the quality of services at UIS Higher Education by integrating several methods, namely servqual, Fishbone, Importance Performance Analysis (IPA), QFD, SWOT and Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM), with the consideration that the service system to be provided by universities to meet customer satisfaction, the dimensions of service quality used in this study are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy and the stakeholders are students of Ibnu Sina University. The purpose of this research is to design a strategy for higher education services that can meet the level of consumer desires.

Based on the results of the Servqual Gap analysis, it shows that students are not satisfied with the services of the Ibnu Sina University College, this is because there is a negative gap value (-) between perceptions and expectations or between the perceived service and the service they should get. From the results of the IPA Cartesian diagram, it shows that there are 14 service attributes that need to be improved. Based on the results of the QSPM matrix, it shows that the proposed strategy dominates the existing strategy, namely the total value of the existing TAS is 6.782 while the value of the proposed TAS is 8.016. So the results of the formulation of a service improvement strategy that can be proposed to UIS Higher Education are the proposed strategy.

Keywords: Higher Education, Servqual, IPA, QFD, SWOT, QSPM and Service Strategy

