

**PENGUKURAN DAN EVALUASI KUALITAS LAYANAN
PERGURUAN TINGGI**

TESIS

*Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Magister pada
Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*

Oleh:

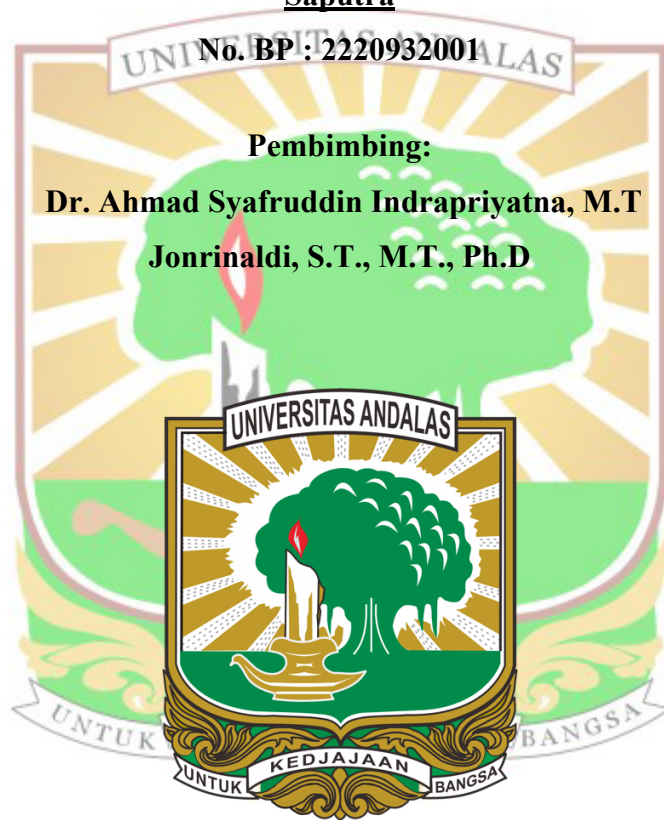
Saputra

No. BP : 2220932001

Pembimbing:

Dr. Ahmad Syafruddin Indrapriyatna, M.T

Jonrinaldi, S.T., M.T., Ph.D



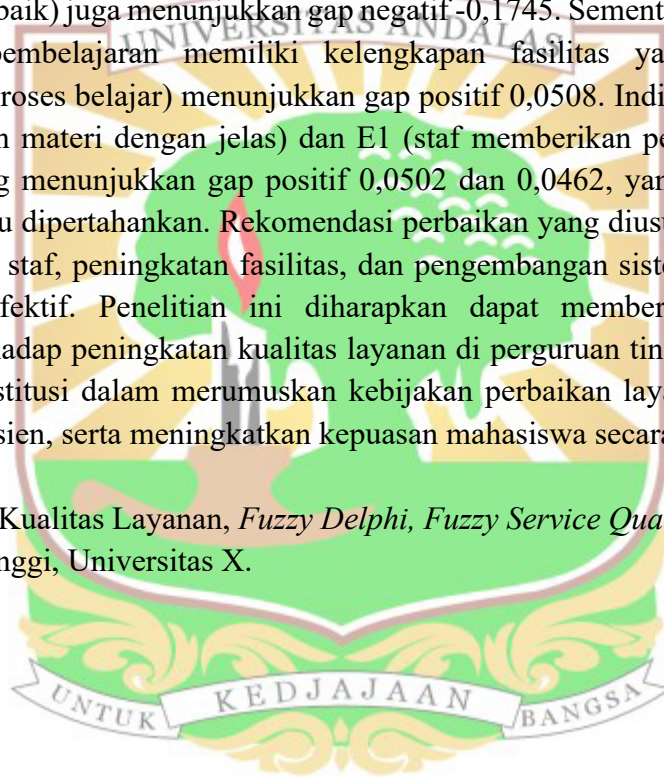
**MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan di Universitas X dengan menggunakan model integrasi *Fuzzy Delphi*, *Fuzzy Service Quality*, dan *Fuzzy Analytic Hierarchy Process* (FAHP). Melalui metode *Fuzzy Delphi*, sebanyak 47 indikator kualitas layanan yang relevan telah diidentifikasi dan disetujui oleh para ahli. Hasil analisis menunjukkan bahwa beberapa indikator mengalami gap negatif yang signifikan, seperti indikator B1 (layanan staf akademik dan administratif) dengan bobot subfaktor 0,0545 dan gap negatif -0,2180, serta indikator C1 (dosen menyediakan waktu untuk konsultasi) dengan gap negatif -0,1784, yang mencerminkan ketidakpuasan mahasiswa. Indikator A5 (area parkir diatur dengan baik) juga menunjukkan gap negatif -0,1745. Sementara itu, indikator A1 (ruang pembelajaran memiliki kelengkapan fasilitas yang mendukung kenyamanan proses belajar) menunjukkan gap positif 0,0508. Indikator D1 (dosen menyampaikan materi dengan jelas) dan E1 (staf memberikan perhatian khusus) masing-masing menunjukkan gap positif 0,0502 dan 0,0462, yang menunjukkan area yang perlu dipertahankan. Rekomendasi perbaikan yang diusulkan mencakup pelatihan bagi staf, peningkatan fasilitas, dan pengembangan sistem umpan balik yang lebih efektif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan di perguruan tinggi dan menjadi acuan bagi institusi dalam merumuskan kebijakan perbaikan layanan yang lebih efektif dan efisien, serta meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, *Fuzzy Delphi*, *Fuzzy Service Quality*, *Fuzzy AHP*, Pendidikan Tinggi, Universitas X.



ABSTRACT

This study aims to measure and evaluate the quality of services at University X using an integrated model of Fuzzy Delphi, Fuzzy Service Quality, and Fuzzy Analytic Hierarchy Process (FAHP). Through the Fuzzy Delphi method, a total of 47 relevant service quality indicators have been identified and approved by experts. The analysis results indicate that several indicators exhibit significant negative gaps, such as indicator B1 (academic and administrative staff services) with a subfactor weight of 0.0545 and a negative gap of -0.2180, as well as indicator C1 (lecturers providing consultation time) with a negative gap of -0.1784, reflecting student dissatisfaction. Indicator A5 (parking area is well organized) also shows a negative gap of -0.1745. Meanwhile, indicator A1 (classrooms are equipped with facilities that support a comfortable learning process) shows a positive gap of 0.0508. Indicators D1 (lecturers present material clearly) and E1 (staff provide special attention) each show positive gaps of 0.0502 and 0.0462, indicating areas that need to be maintained. Proposed improvement recommendations include staff training, facility enhancements, and the development of a more effective feedback system. This study is expected to make a significant contribution to improving service quality in higher education and serve as a reference for institutions in formulating more effective and efficient service improvement policies, as well as enhancing overall student satisfaction.

Keywords: Service Quality, Fuzzy Delphi, Fuzzy Service Quality, Fuzzy AHP, Higher Education, Universitas X.

