

PENINGKATAN PERINGKAT AKREDITASI MENGGUNAKAN HOUSE OF QUALITY PADA SEKOLAH TINGGI DI KOPERTIS WILAYAH IV

Nustin Merdiana Dewantari¹, Dana Santoso Saroso²

^{1,2}Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana

E-mail: nudewantari@gmail.com; dana.s@mercubuana.ac.id

Abstrak

Persaingan antar perguruan tinggi semakin tajam, tidak hanya antar perguruan tinggi negeri tetapi juga perguruan tinggi swasta. Sekolah Tinggi pada Kopertis IV (Jawa Barat dan Banten) perlu mengevaluasi dan meningkatkan peringkat akreditasi perguruan tinggi supaya daya jual dan tingkat kepercayaan terhadap institusi meningkat. Peringkat akreditasi yang ditetapkan adalah A (Sangat Baik), B (Baik), C (Cukup). Dengan peringkat akreditasi yang ada yaitu C, tidak dipungkiri daya jual dan mutu dari perguruan tinggi sudah tergambar. Peringkat akreditasi institusi merupakan salah satu pendorong yang dilihat pelanggan ketika memilih perguruan tinggi. Akreditasi merupakan jaminan mutu yang dilakukan institusi agar segala upaya yang dilakukan berada dalam batasan yang telah ditetapkan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Quality function deployment pada house of quality tahap 1 menemukan respon teknis sebanyak 23 butir untuk menjawab 28 butir borang lemah yang perlu ditingkatkan kualitasnya dari hasil assesmen yang telah dilakukan. Dengan menggunakan HOQ maka Sekolah Tinggi pada Kopertis wilayah IV dapat mengetahui prioritas butir-butir yang perlu ditingkatkan guna perbaikan peringkat akreditasi.

Kata kunci: akreditasi, QFD, house of quality, Kopertis Wilayah IV, sekolah tinggi.

Abstract

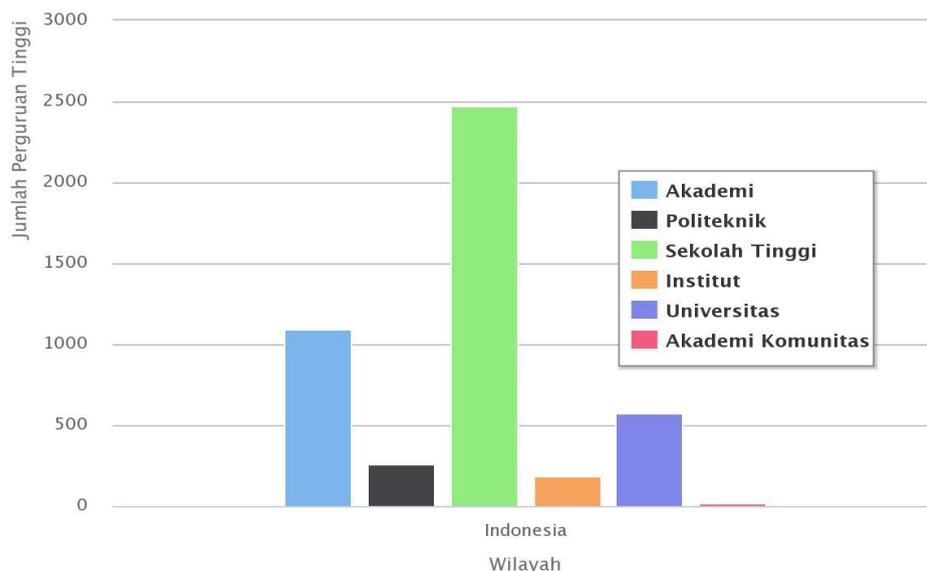
The competitiveness among the university is getting sharper, not just among the public university but also the private university. High Schools in Kopertis IV (West Java and Banten) need to assess and improve the rank of accreditation of higher education so that the strength and confidence level of institutional markets increases. The rank of accreditation is A (Excellence), B (Good), C (Enough). With the availability of accreditation available there is C, no doubt the power of sale and quality of the university has been described. Establishment of institution accreditation is one of the guides customers see when choosing a colleague. Accreditation is a quality assurance made by the institution so that all efforts undertaken are within the environment set by the National Accreditation Higher Learning Institute. Submission of quality function deployment at house of quality phase 1 found 23 technical responses to answer 28 cases of weaknesses that need to be improved in the quality of the assessment results that have been done. With using HOQ, High School in Kopertis IV region can find out the priority items that need to be improved the promotion rank of accreditation.

Keywords: accreditation, QFD, house of quality, High Schools in Kopertis IV, higher school.

1 Pendahuluan

Pemerintah sudah menetapkan standar nasional pendidikan dalam Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005, di dalamnya memiliki fungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan pendidikan demi mewujudkan pendidikan yang bermutu. Pendidikan yang bermutu dibutuhkan oleh semua pengguna jasa pendidikan, pengguna jasa pendidikan yaitu siswa, orang tua siswa, lembaga pendukung penelitian, pemerintah setempat, masyarakat (industri), komunitas akademik, badan akreditasi dan staf akademik (Quinn *et al.*, 2009).

Proses penjaminan mutu merupakan upaya untuk meningkatkan mutu dan harus diupayakan oleh perguruan tinggi. Perguruan tinggi di Indonesia terdiri dari perguruan tinggi negeri dan perguruan tinggi swasta. Perguruan tinggi di Indonesia berdasarkan pangkalan dikti tergambar pada Gambar 1.



Gambar 1 Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia Tahun 2016.

Jumlah keseluruhan ada 4587 perguruan tinggi, dengan pembagian akademi 1090, politeknik 258, Sekolah tinggi 2468, institut 185, universitas 571 dan akademik komunitas 15. Kopertis (kordinator perguruan tinggi swasta) wilayah IV mencatat pada Provinsi Banten jumlah perguruan tinggi sebanyak 91 perguruan tinggi seperti akademi 9, politeknik 5, sekolah tinggi 63 dan universitas 14 dan pada provinsi Jawa Barat berturut-turut 97 akademik, 25 politeknik, 192 sekolah tinggi, 6 institut, 46 universitas dan 2 akademik komunitas (PDDIKTI, 2017).

Sekolah tinggi pada Kopertis Wilayah IV yang terletak di Provinsi Banten adalah pengelola perguruan tinggi, merujuk kedepan jumlah perguruan tinggi terbanyak menurut Kopertis wilayah IV adalah sekolah tinggi, demikian pula data pada jumlah perguruan tinggi terbanyak se-Indonesia adalah berbentuk sekolah tinggi sebanyak 2468 perguruan tinggi. Sekolah tinggi merupakan perguruan tinggi yang menyelenggarakan program pendidikan profesional dan/atau program pendidikan akademik (Peraturan Pemerintah No. 30 Th.1999).

Banyaknya jumlah sekolah tinggi tentu saja akan memunculkan adanya persaingan, persaingan ini harus diimbangi dengan adanya mutu atau kualitas pada perguruan tinggi tersebut, mutu adalah gambaran layak atau tidaknya perguruan tinggi tersebut melakukan kegiatan operasional yang berwujud tridarma pendidikan meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengembangan dan pengabdian kepada masyarakat. Menentukan layak tidaknya perguruan tinggi dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Pemberian peringkat akreditasi tergantung dari mutu atau kualitas pendidikan yang ada (Sudaryono et al, 2005). BAN-PT akan menentukan layak tidaknya melalui 7 standar akreditasi perguruan tinggi meliputi standar manual mutu, manajemen operasional, mahasiswa, sumber daya manusia, suasana akademik, pengelolaan keuangan dan penelitian pengabdian masyarakat.

Sekolah Tinggi pada Kopertis wilayah IV telah berdiri sejak tahun 1996 dan baru pertama kali melakukan proses akreditasi dengan hasil peringkat C, perlu upaya yang tepat untuk meningkatkan peringkat akreditasi dengan harapan dapat menaikkan peringkat yang telah didapat pada periode re-akreditasi.

Penelitian sejenis yang telah dilakukan Ramayanti (2015) tentang usulan perbaikan nilai akreditasi program studi dengan metode QFD menghasilkan usulan-usulan respon teknis yang harus dilakukan oleh program studi untuk menaikkan peringkat akreditasi. Penelitian ini mencoba mencari respon teknis untuk kebutuhan pelanggan yang ada pada borang akreditasi perguruan tinggi dengan menggunakan QFD, perbedaannya terletak pada objek penelitian yaitu penelitian ini untuk akreditasi perguruan tinggi.

2 Kajian Teori

Pengertian Akreditasi

Akreditasi adalah upaya penilaian untuk menentukan kelayakan program studi dan perguruan tinggi. Akreditasi perguruan tinggi adalah penilaian untuk perguruan tinggi yang dilakukan oleh BAN-PT, yang dibentuk oleh pemerintah untuk melakukan dan mengembangkan akreditasi perguruan tinggi. Akreditasi bertujuan menentukan kelayakan prodi dan perguruan tinggi berdasarkan kriteria yang mengacu pada SNPT baik akademik maupun non akademik (Permen Ristekdikti nomor. 32 tahun 2016).

Kriteria penilaian akreditasi Perguruan Tinggi meliputi:

- 1) Visi, misi tujuan dan sasaran serta strategi pencapaian
- 2) Tata pamong, kepemimpinan, pengelolaan dan jaminan mutu
- 3) Mahasiswa dan lulusan
- 4) Sumber daya manusia
- 5) Kurikulum, pembelajaran, dan suasana akademik
- 6) Pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sistem informasi
- 7) Penelitian, pelayanan/pengabdian masyarakat dan kerja sama

Nilai akreditasi perguruan tinggi dinyatakan sebagai terakreditasi dan tidak terakreditasi. Terakreditasi diberi peringkat A (Sangat baik) dengan nilai akreditasi 361-400; peringkat B (Baik) dengan nilai 301-360; peringkat C (Cukup) dengan nilai akreditasi 200-300. Tidak terakreditasi dengan nilai kurang dari 200.

Perguruan Tinggi

Pendidikan tinggi adalah pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi daripada pendidikan menengah dijalur pendidikan sekolah, Perguruan tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi. Perguruan tinggi dapat berbentuk akademik, politeknik, sekolah tinggi, institut, dan universitas. Perguruan tinggi terbagi menjadi perguruan tinggi negeri yang didirikan dan/atau diselenggarakan pemerintah dan perguruan tinggi swasta perguruan tinggi yang didirikan dan/atau diselenggarakan oleh swasta (UU.No.12 Tahun 2012 tentang pendidikan tinggi).

Perguruan tinggi bertujuan diantaranya dihasilkannya ilmu pengetahuan dan teknologi melalui penelitian, terwujudnya pengabdian kepada masyarakat dan karya yang bermanfaat dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

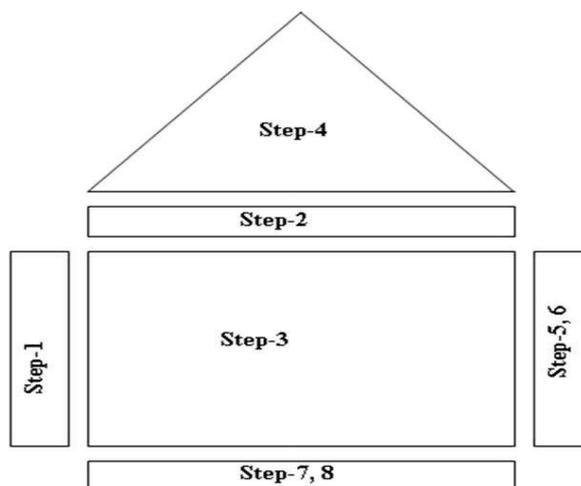
Quality Function Deployment

Quality Function Deployment diperkenalkan di Jepang oleh Yogi Akao pada tahun 1966 (Kumrawat & Verma, 2017) lebih lanjut Kumrawat dan Verma (2017) mengungkapkan bahwa QFD merupakan metode untuk membantu rencana dan merealisasikannya sesuai kebutuhan konsumen dengan menjembatani antara kebutuhan konsumen dengan persyaratan teknik senada dengan serangkaian proses yang bertujuan menerjemahkan keinginan pelanggan menjadi target desain (Verna, 2014).

Proses QFD meliputi enam langkah berikut ini dengan kerangka sebagaimana disajikan pada Gambar 2.

1. Kebutuhan pelanggan (what's) proses awal dari QFD
2. Respon Teknis (How's) proses menjawab what's
3. Matriks perencanaan, proses mengevaluasi tingkat kepentingan dari kebutuhan pelanggan
4. Matriks hubungan, yang menghubungkan antara what's dan how's
5. Matriks antar hubungan, menghubungkan antar respon teknis
6. *Benchmark* evaluasi teknis dengan pesaing (Kalesbayep et al, 2016)

Fungsi *Quality Function Deployment* yakni untuk mengurangi kesenjangan antara organisasi dengan pelanggannya (Ullah & Ali, 2017) dan mencapai kepuasan pelanggan yang lebih tinggi (Kumrawat & Verma, 2017). Di dalam QFD dikenal *House of Quality* yakni alat grafis untuk menghubungkan antara keinginan konsumen dengan kemampuan perusahaan (Kumrawat & Verma, 2017).



Gambar 2 Tahapan pengembangan House of Quality.

3 Metode

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dimana hanya menggambarkan apa yang terjadi, Sinambela (2014) mengatakan penelitian deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang bertujuan untuk menyajikan gambaran yang lengkap mengenai setting sosial. Data yang digunakan sebagai berikut:

1. Data hasil visitasi BAN-PT yang telah dilakukan (berita acara), buku 3 pedoman penyusunan borang, buku 5 pedoman penilaian borang dan evaluasi diri AIP dan buku 6 pedoman matriks penilaian borang dan evaluasi diri (data sekunder)
2. Wawancara terhadap manajemen sekolah tinggi pada kopertis wilayah IV untuk mencari respon teknis dari butir borang yang memiliki nilai cukup, kurang dan sangat kurang, dimana data ini termasuk kedalam data primer.

Dalam menentukan butir borang yang memiliki nilai lemah dilakukan dengan membandingkan dengan buku 6 (pedoman matriks penilaian borang dan evaluasi diri), setelah diketahui prioritas perbaikan pada setiap butir borang dilakukan wawancara untuk mengetahui respon teknis dari manajemen sekolah tinggi pada Kopertis wilayah IV.

4 Hasil dan Pembahasan

Langkah awal dari penelitian ini adalah menganalisa dan menilai butir borang pada berita acara saat visitasi. Butir borang pada berita acara dibandingkan dengan Buku 6 (pedoman matriks penilaian borang dan evaluasi diri). Dari hasil analisa yang dilakukan didapatkan 28 butir borang dengan nilai kurang (1) dan sangat kurang (0). Butir borang yang memiliki kurang dan sangat kurang disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3 Butir Borang dengan kategoaro Kurang dan Sangat Kurang

No	Butir borang
1	Menetapkan tonggak capaian serta mekanisme ketercapaiannya
2	Visi dan misi dijadikan acuan semua pemangku kepentingan dan acuan pelaksanaan renstra
3	Kelengkapan dan Keefektifan struktur organisasi
4	Diseminasi hasil kerja
5	Keberadaan sistem audit internal dilengkapi kriteria dan instrument penilaian
6	Sistem penjaminan mutu dengan bukti-bukti
7	Monitoring dan evaluasi hasil penjaminan mutu bidang pendidikan, penelitian, pelayanan/pengabdian kepada masyarakat, sarana prasarana, keuangan, manajemen serta tindak lanjutnya

Tabel 3 Lanjutan

No	Butir borang
8	Sistem penerimaan mahasiswa baru
9	Sistem penerimaan mahasiswa berpotensi akademik namun kurang mampu/cacat fisik
10	Instrumen monitoring lulusan yang terukur dan tindak lanjutnya
11	Sistem pengelolaan SDM yang lengkap, transparan dan akuntabel
12	Dokumentasi dan tindak lanjut hasil survei kepuasan dosen, pustakawan, laboran. teknisi, tenaga administrasi dan tenaga pendukung terhadap pengelolaan SDM
13	Dokumen pengelolaan dana serta pertanggung jawabannya
14	Kebijakan pembiayaan mengenai mahasiswa yang berpotensi akademik namun kurang mampu
15	Dokumen sistem pengelolaan prasarana dan sarana
16	Sistem informasi pengelolaan prasarana dan sarana yang transparan, akurat dan cepat
17	Sistem pendukung pengambilan keputusan
18	Aksesabilitas data dalam sistem informasi
19	Artikel ilmiah yang dihasilkan dosen tetap
20	Artikel ilmiah yang tercatat lembaga sitasi
21	Karya dosen/mahasiswa yang tercatat HaKI
22	Kebijakan dan upaya dalam keberlanjutan penelitian
23	Kebijakan dan upaya dalam menjamin keberlanjutan PkM
24	Kebijakan, pengelolaan dan monev dalam kegiatan kerjasama
25	Kerjasama instansi dalam negeri
26	Kerjasama instansi luar negeri
27	Monev pelaksanaan dan hasil kerjasama
28	Manfaat dan kepuasan mitra kerjasama

Sumber: Data diolah, 2017

Langkah berikutnya adalah menjawab butir borang yang kurang dan sangat kurang dari pihak Sekolah tinggi yang tergambar pada respon teknis sebagaimana disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4 Respon Teknis terhadap Butir Borang

Respon Teknis	Butir Borang
Menyusun kembali rencana jangka panjang	Menetapkan tonggak capaian serta mekanisme ketercapaiannya
Menyusun visi misi yang saling terkait	Visi dan misi dijadikan acuan semua pemangku kepentingan dan acuan pelaksanaan renstra
Menyusun <i>job description</i> yang jelas dan monitoring pelaksanaan	Kelengkapan dan Keefektifan struktur organisasi
Lakukan laporan ke semua stakeholder minimal setiap tahun	Diseminasi hasil kerja
Pelebagaan SPMI, membuat prosedur mutu, panduan audit dan kode etik auditor	Keberadaan sistem audit internal dilengkapi kriteria dan instrument penilaian
Pendokumentasian hasil audit	Sistem penjaminan mutu dengan bukti-bukti
Monitoring dan evaluasi pelaksanaan	Monitoring dan evaluasi hasil penjaminan mutu bidang pendidikan, penelitian, pelayanan/ pengabdian kepada masyarakat, sarana prasarana, keuangan, manajemen serta tindak lanjutnya
Pembuatan pedoman sistem penerimaan mahasiswa yang lengkap dan menyeluruh	Sistem penerimaan mahasiswa baru
Pembuatan kebijakan sistem penerimaan mahasiswa yang lengkap dan menyeluruh	Sistem penerimaan mahasiswa berpotensi akademik namun kurang mampu/cacat fisik
Kuisisioner diuji terlebih dahulu	Instrumen monitoring lulusan yang terukur dan tindak lanjutnya

Tabel 4 Respon Teknis terhadap Butir Borang Lanjutan

Respon Teknis	Butir Borang
Pembuatan dokumen formal sistem pengelolaan SDM	Sistem pengelolaan SDM yang lengkap, transparan dan akuntabel
Monitoring dan evaluasi pelaksanaan	Dokumentasi dan tindak lanjut hasil survei kepuasan dosen, pustakawan, laboran, teknisi, tenaga administrasi dan tenaga pendukung terhadap pengelolaan SDM
Menyusun RAPB	Dokumen pengelolaan dana serta pertanggung jawabannya
Menyusun RAPB	Kebijakan pembiayaan mengenai mahasiswa yang berpotensi akademik namun kurang mampu
Menyusun dokumen formal sistem pengelolaan sarana dan prasarana	Dokumen sistem pengelolaan prasarana dan sarana
Menggunakan sistem informasi manajemen	Sistem informasi pengelolaan prasarana dan sarana yang transparan, akurat dan cepat
Menggunakan sistem informasi manajemen	Sistem pendukung pengambilan keputusan
Menggunakan sistem informasi manajemen	Aksesabilitas data dalam sistem informasi
Mendorong dosen untuk melakukan penelitian ilmiah	Artikel ilmiah yang dihasilkan dosen tetap
Training/Pelatihan membuat karya ilmiah	
Mendorong dosen untuk melakukan penelitian ilmiah	Artikel ilmiah yang tercatat lembaga sitasi
Training/Pelatihan membuat karya ilmiah	
Meningkatkan kualifikasi dan kompetensi melalui pelatihan atau jenjang karir	Karya dosen/mahasiswa yang tercatat HaKi
Mengikutsertakan dosen dalam keanggotaan profesi ilmiah	
Membuat kebijakan dan prosedur hibah, pengajuan penelitian oleh dosen dan penanganan plagiasi	Kebijakan dan upaya dalam keberlanjutan penelitian
Menyusun agenda penelitian dengan didukung SDM dan prasarana	
Menyusun kebijakan dan pedoman PkM	Kebijakan dan upaya dalam menjamin keberlanjutan PkM
Melakukan arahan dan bimbingan PkM	
Menyusun kebijakan dan prosedur kerjasama	Kebijakan, pengelolaan dan monev dalam kegiatan kerjasama
Monitoring dan evaluasi pelaksanaan	
Memperbanyak kerjasama yang relevan dengan Perguruan tinggi	Kerjasama instansi dalam negeri
Monitoring dan evaluasi pelaksanaan	
Memperbanyak kerjasama yang relevan dengan Perguruan tinggi	Kerjasama intansi luar negeri
Monitoring dan evaluasi pelaksanaan	
Monitoring dan evaluasi pelaksanaan	Monitoring dan evaluasi pelaksanaan dan hasil Kerjasama
Monitoring dan evaluasi pelaksanaan	Manfaat dan kepuasan mitra kerjasama

Setelah pembuatan *house of quality* selesai maka selanjutnya dibuat rangking prioritas yang harus dilakukan oleh Sekolah Tinggi. Urutan prioritas tersebut dapat dilihat berdasarkan urutan rangking perolehan nilai kepentingan relatif yang ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Kepentingan Relatif

No	Respon Teknis	Kepentingan Relatif
1	Monitoring dan evaluasi pelaksanaan	11.15
2	Pendokumentasian hasil audit	8.97
3	Pembuatan pedoman sistem penerimaan mahasiswa yang lengkap dan menyeluruh	4.44
4	Menggunakan sistem informasi manajemen	4.41
5	Menyusun <i>job description</i> yang jelas dan monitoring pelaksanaan	4.36
6	Memperbanyak kerjasama yang relevan dengan perguruan tinggi	4.00
7	Menyusun visi dan misi yang saling terkait	3.91
8	Pelembagaan SPI, membuat prosedur mutu, panduan audit dan kode etik auditor	3.04
9	Kuisisioner diuji terlebih dahulu	2.78
10	Meningkatkan kualifikasi dan kompetensi melalui pelatihan atau jenjang karir	2.73
11	Menyusun agenda penelitian dengan didukung SDM dan prasarana	2.40
12	Menyusun kebijakan dan prosedur kerjasama	2.40
13	Pembuatan dokumen formal sistem pengelolaan SDM	2.35
14	Lakukan laporan ke semua stakeholder minimal setiap tahun	2.22
15	Menyusun RAPB	1.93
16	Membuat kebijakan dan prosedur hibah, pengajuan penelitian oleh dosen dan penanganan plagiasi	1.59
17	Menyusun dokumen formal sistem pengelolaan prasarana dan sarana	1.35
18	Menyusun kembali rencana jangka panjang	1.12
19	Mendorong dosen untuk melakukan penelitian ilmiah	0.90
20	Training/pelatihan membuat karya ilmiah	0.77
21	Mengikutsertakan dosen dalam keanggotaan profesi ilmiah	0.29
22	Menyusun kebijakan dan pedoman PKM	0.23
23	Melakukan arahan dan bimbingan PKM	0.23

Berdasarkan hasil kepentingan relatif dan prioritas maka Sekolah Tinggi pada Kopertis Wilayah IV harus melakukan dan menjalankan respon teknis guna perbaikan dan peningkatan nilai akreditasi dan pencapaian mutu yang baik. *Standard Operational Procedure* perlu dirumuskan, evaluasi dan pengawasan, peran pimpinan serta semua stakeholder dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab masing-masing perlu dimonitor dengan baik.

5 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Didapat 29 respon teknis untuk menjawab kebutuhan pelanggan yang mendapat nilai kurang dan sangat kurang, Butir-butir yang lemah adalah standar 1, 2, 3, 6 dan 7, tetapi lebih dominan kepada standar 1, 2 dan 7. Seperti visi, misi dan sasaran perguruan tinggi yang tidak jelas, tonggak-tonggak capaian yang belum tergambar, tidak efektifnya struktur organisasi yang ada, penjaminan mutu yang belum berjalan maksimal dan penelitian-penelitian dosen dan mahasiswa yang bahkan mendapat nilai sangat kurang (0).

Saran

Sekolah tinggi pada Kopertis wilayah IV harus melakukan perbaikan dari segi manajemen pengelolaan perguruan tinggi, karena jika dilihat dari borang yang lemah banyak dari standar 1, 2, dan 7 yang semuanya terkait dengan pengelolaan perguruan tinggi. Perlu upaya yang cepat untuk memperbaiki apa yang sedang terjadi untuk menaikkan peringkat akreditasi.

Referensi

- Kalesbayep, D., Kalykulov, K., Yertayep, Y., Turlybekova, A., & Kamalov, A. 2016. A case study for using the quality function deployment method as a quality improvement tool in the Universities. *Internation Review of Management and Marketing*, 6(3), 569-576.
- Lutfi, M. 1990. Higher Education System in Indonesia. *Comparative Education*, 1990(16), 198-205.
- Nadeem, T., & Ben A, M. 2011. Academic management and implementation of the QFD approach. *Proceedings of ASBBS*, Vol 4, Issues 4 (2016), 633-634. <https://scholar.google.com/scholar>.
- Pendidikan Tinggi Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (PDDIKTI) tersedia pada : <http://forlap.dikti.go.id/>.
- Peraturan pemerintah No.19 tahun 2005 tersedia pada: http://telkomuniversity.ac.id/images/uploads/PP_No._19_Tahun_2005.pdf
- Peraturan Pemerintah No. 30 Th.1999 tentang Pendidikan Tinggi tersedia pada: <http://luk.staff.ugm.ac.id/atur/PP30-1990PendidikanTinggi.pdf>
- Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor. 32 Tahun 2016 tentang akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi tersedia pada: http://kelembagaan.ristekdikti.go.id/wp-content/uploads/2016/08/PERMEN-NOMOR-32_TAHUN-2016-tentang=akreditasi=prodi-dan-pt.salinan.pdf.
- Quinn, A., Lemay, G., Larsen, P., & Johnson, D. M. 2009. Service quality in higher education. *Total Quality Management*, 20(2), 139-152.
- Ramayanti, G. 2015. *Usulan perbaikan nilai akreditasi program studi dengan metode QFD* (Tesis S2). Universitas Mercu Buana, Jakarta.
- Sinambela, L, P.,. 2014, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sudaryono, E. A., P Tunggul, A., & Setiawan, D. 2005. Minat mahasiswa akuntansi dalam mengikuti pendidikan profesi akuntansi (PPA) ditinjau dari Gender dan status akreditasi program studi. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, Vol.6 No.1, (pp.114-128).
- Ullah, H., & Ali, A. 2017. Design and development mobile phone using quality function deployment. *International Journal of Engineering Materilas and Manufacture*, 2(1), 1-10.
- Undang-undang Nomor.12 Tahun 2012 tentang pendidikan tinggitersebut tersedia pada: <http://risbang.ristekdikti.go.id/regulasi/uu-12-2-12.pdf>.
- Verma, S.D., & Dawar, R. 2013. Application of Quality Function Deployment in an Engineering College using Analytical Hierarchy Process. *Journal of Engineering Research and Application*, Vol.3, (pp.1993-2004).
- Verna, I. 2014. The quality function deployment and the customer satisfaction. The case of Universities. *European Scientific Journal*, ESJ, 10 (10).