

**PENERAPAN MODEL *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)
UNTUK MERANCANG PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN
PENDIDIKAN PADA UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Febriana Wurjaningrum

Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga

ABSTRACT

*This research was aimed to identify the characteristics of higher education service quality wanted by the students as the service users, to determine gaps between perceived quality and expected quality by the students as users and to propose action plans for improving higher education service quality at Airlangga University Surabaya. The method used in this research was *Quality Function Deployment* (QFD) model within determining service attributes by *Servqual* model.*

*In general, the questionnaires had three main information, that is respondents' classifications, importance ratings and students' satisfaction factors towards service attributes. The result of data processing obtained by spreading the questionnaires, at last, would be used for developing a *House of Quality* (HOC).*

In conclusion, from data processing of twenty two education service quality attributes, there were nine attributes had gaps in education service quality. The gaps were namely alumni contribution towards university, the level of education and skill from the lecturers' competence, the lecturers' ability and capability in teaching, ease to consult with lecturers, clear service procedures, informality of the administrative officers, giving response towards students' complaint, completely library facilities, and reachable education fee suitable with perceived facilities by students.

The action plans for improvement were namely (1) increase lecturers' ability and capability in teaching, (2) increase lecturers' education and skill, (3) upgrade library's facilities, (4) simplify and clarify the procedures of administrative services, (5) reconsider the education fee, (6) set up complaint boxes and response the complaints as soon as possible, (7) ask for the lecturers to spend more time for consulting with their students, (8) train the capability and attitude of the administrative officers, and (9) increase activities and roles of alumni.

Keywords : Higher Education, Service Quality, *Quality Function Deployment*, Gaps Action Plans, Improvement.

1. PENDAHULUAN

Kualitas produk atau pelayanan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu kondisi lingkungan industri yang berubah-ubah, perubahan itu terjadi semakin cepat dan berlangsung terus menerus serta sensitifitas terhadap perubahan yang semakin dituntut. Oleh karena itu, kualitas bersifat dinamis sehingga proses manajemen yang dilakukan di industri apapun produk dan pelayanannya, harus mampu mengikuti irama perubahan tersebut.

Pendidikan tinggi juga merupakan industri yang tidak luput dari proses perubahan dan dinamika tuntutan kualitas tersebut. Beragam konsumen dapat menikmati produk yang bermacam-macam, tetapi yang paling utama dan yang terpenting adalah mahasiswa. Kebutuhan dan keinginan mahasiswa sangat bervariasi, tetapi manajemen pendidikan tinggi harus dapat mengidentifikasi dan memenuhi tuntutan kualitas yang diajukan oleh mereka. Oleh karena itu, fungsi-fungsi untuk menetapkan kriteria kualitas produk suatu industri, termasuk industri pelayanan pendidikan, harus ditata dan dikelola dengan tepat dan sistematis. Kualitas tidak hanya dilihat sebagai fungsi evaluasi atau control saja, tetapi harus dimulai dari fungsi perencanaan. Apabila diawali dengan fungsi perencanaan maka kriteria kualitas yang ditetapkan akan sesuai dengan apa yang dibutuhkan konsumen.

Perubahan status Universitas Airlangga dari Perguruan Tinggi Negeri (PTN) menjadi suatu bentuk organisasi yang berbadan hukum (Badan Hukum Milik Negara – BHMN) memacu perguruan tinggi ini untuk menjadi lebih mandiri. Hal ini membuat pihak manajemen PTN harus berbenah diri dan mempersiapkan berbagai strategi agar dapat bersaing dengan perguruan tinggi yang lain di masa mendatang. Berbekal sumber daya manusia yang memadai baik dari segi kualitas dan kuantitas, Universitas Airlangga juga diharapkan mampu bersaing dengan universitas yang lain di Indonesia. Oleh karena perubahan status ini, pihak pengelola Universitas Airlangga perlu melakukan perencanaan dan penentuan kualitas layanan pendidikan yang akan diberikan pada konsumen, terutama mahasiswa sebagai pengguna jasa langsung.

Salah satu model perencanaan kualitas yang memenuhi prinsip-prinsip tersebut adalah dengan penerapan model *Quality Function Deployment* (QFD). QFD merupakan metode yang menjamin kualitas pada setiap tahap proses pengembangan produk, dimulai dengan desain kualitas itu sendiri. Model ini merubah apa yang diinginkan konsumen menjadi karakteristik kualitas dan mengembangkan perencanaan kualitas untuk mendapatkan hasil akhir yang memuaskan.

Penerapan model QFD pada Universitas Airlangga, sebagai industri pelayanan pendidikan, diharapkan akan sangat membantu manajemen universitas dalam menjalankan fungsi-fungsi kualitas. Model ini juga akan membantu penetapan karakteristik kualitas yang akan menjadi acuan bagi seluruh proses manajemen dan pendidikan yang dilaksanakan,

sehingga *quality assurance* yang dicanangkan universitas mampu dicapai dengan optimal.

2. METODE PENELITIAN

Variabel penelitian yang akan diukur dan digunakan sebagai dasar dalam melakukan penelitian ini terdiri dari :

1. Karakteristik keinginan dan harapan mahasiswa sebagai pengunjung jasa terhadap pelayanan yang diberikan universitas.
2. Karakteristik aspek-aspek pelayanan universitas.

Metode pendekatan dalam penelitian ini adalah metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan penentuan atribut-atribut jasa menggunakan metode SERVQUAL.

Metode SERVQUAL digunakan untuk menganalisis kesesuaian antara persepsi dan harapan mahasiswa sebagai pengguna jasa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pihak universitas. Dengan metode ini akan diperoleh atribut mana yang memiliki kesenjangan (*gap*) dan merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Metode QFD digunakan untuk memperoleh respon teknis yang harus dilakukan untuk mengatasi kesenjangan kualitas prioritas utama yang ditemui dalam metode SERVQUAL. Respon teknis ini disusun berdasarkan kebutuhan mahasiswa dan kemampuan internal universitas.

Populasi yang diambil adalah para mahasiswa pada seluruh fakultas di Universitas Airlangga yang telah menempuh studi minimal 1 tahun ajaran. Kriteria ini digunakan berdasarkan pada konsep perilaku akan terbentuk setelah individu tersebut berinteraksi dengan organisasi.

Sampel merupakan bagian yang akan diteliti dan bisa dianggap mewakili keseluruhan populasi. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *Accidental Random Sampling*, karena sampel yang dipakai dalam penelitian diambil berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel jika dipandang orang tersebut sesuai dengan kriteria yang digunakan sebagai sumber data. Jumlah kuesioner yang disebar sebesar 100 dan yang dapat dimanfaatkan adalah sebesar 93 kuesioner.

Pengumpulan data kualitatif dilakukan melalui proses wawancara dengan mahasiswa. Dalam mengumpulkan data kualitatif dilakukan dengan mengaplikasikan pendekatan *servqual*. Dimana pemecahan atribut pelayanan berpedoman pada dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, antara lain sebagai berikut :

- (1) *Tangibles* (bukti langsung), yaitu bukti fisik dari jasa yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

- (2) *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat, serta memuaskan dalam hal ini mencakup dua hal pokok konsistensi kerja karyawan (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang telah disepakati.
- (3) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemauan atau kesigapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen dan memberikan pelayanan secara cepat, yang meliputi keramahan, kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan konsumen.
- (4) *Assurance* (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan terhadap produk secara tepat, keterampilan memberi info dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan.
- (5) *Emphaty* yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan konsumen dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

Untuk mengumpulkan data dari pengguna jasa (mahasiswa) mengenai penilaian serta keinginannya terhadap jasa layanan di Universitas Airlangga, maka perlu dibuat beberapa kuesioner. Secara umum kuesioner mengandung 3 informasi pokok, yaitu

1. Klasifikasi responden
Berisi tentang data pribadi responden.
2. Tingkat kepentingan
Digunakan untuk mengukur seberapa penting suatu atribut pelayanan bagi mahasiswa
3. Tingkat kepuasan
Merupakan ukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap atribut-atribut layanan

Dalam pengambilan data tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan (persepsi) menggunakan Skala Likert yaitu (1) sangat tidak penting, (2) tidak penting, (3) cukup penting, (4) penting dan (5) sangat penting. Sedangkan data untuk tingkat kepuasan (persepsi) layanan adalah (1) sangat buruk, (2) buruk, (3) cukup buruk, (4) baik dan (5) sangat baik.

Pengujian data dalam kuesioner ini dilakukan dengan melalui uji validitas dan reliabilitas. Menurut Umar (2000) mengatakan validitas merupakan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Menurut Marsun yang dikutip oleh Sugiono (2000) menyatakan teknik korelasi untuk menganalisis validitas butir pertanyaan sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan.

Item yang mempunyai korelasi positif dengan skor total serta korelasi yang tinggi menunjukkan bahwa butir pertanyaan tersebut memiliki validitas yang tinggi pula. Syarat minimum adalah apabila $r = 0,3$. Jadi kalau terjadi korelasi antar butir dengan skor total kurang dari 0,3, maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Taraf signifikan digunakan sebesar 5 %. Untuk validitas rumus yang digunakan adalah korelasi

Pearson Moment.

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas / keandalan digunakan untuk menguji keajegan hasil pengukuran kuesioner yang erat kaitannya dengan masalah kepercayaan. Suatu alat memiliki taraf kepercayaan jika pengujian tersebut memberikan hasil yang tepat (ajeg). Keandalan disini dapat diartikan berapa kalipun variabel-variabel pada kuesioner ditanyakan pada responden, hasilnya tidak menyimpang terlalu jauh, baik dicapai oleh orang berlainan dalam waktu yang sama maupun waktu yang berbeda. Metode yang digunakan dalam pengujian keandalan hasil penelitian ini adalah *alpha cronbach*.

Rumus untuk koefisien variansi (dengan α *cronbach*), seperti yang ditunjukkan pada perumusan berikut :

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - r)r}$$

keterangan :

α = Koefisien keandalan

k = jumlah variabel manifes yang membentuk variabel butir

r = rata-rata korelasi antar variabel manifes

Besarnya koefisien keandalan adalah antara nol hingga satu ($0 \leq \alpha \leq 1$). Semakin besar nilai koefisien, maka semakin tinggi keandalan alat ukur yang digunakan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Prioritas atribut berdasarkan tingkat kepentingan untuk masing-masing atribut pelayanan pendidikan yang disajikan dalam tabel 1. Urutan ini menunjukkan hal-hal apa saja yang dipentingkan dan paling penting bagi mahasiswa terhadap jenis atribut layanan pendidikan yang diperoleh di Universitas Airlangga. Jika diperoleh nilai tingkat kepentingan yang sama pada dua atau lebih atribut layanan pendidikan, maka urutan tingkat kepentingan diberi nomor urut yang sama. Hal ini didasarkan pada anggapan bahwa pada atribut layanan pendidikan tersebut sama-sama dipentingkan oleh mahasiswa.

Data kesenjangan dan harapan yang diterima mahasiswa dibutuhkan untuk menetapkan prioritas perhatian terhadap atribut layanan pendidikan yang diharapkan untuk ditingkatkan. Nilai kesenjangan (*gap*) adalah selisih antara nilai yang diterima dengan nilai harapan. Selengkapnya kondisi kesenjangan setiap atribut layanan pendidikan di Universitas Airlangga dapat dilihat pada tabel 2.

Tahapan-tahapan yang dapat dilakukan untuk merancang perbaikan kalitas layanan pendidikan tinggi pada Universitas Airlangga adalah sebagai berikut :

➤ Menyusun *Voice of Customer* (WHATs)

Penelitian ini menggabungkan antara metode *Service Quality* (Servqual) dan *Quality Function Deployment* (QFD), untuk itu dalam menyusun atribut layanan menjadi *voice of customer* (matriks WHATs) dilakukan dengan menghitung nilai kesenjangan (gap), yaitu selisih kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) yang diterima dan yang diharapkan. Dari pengolahan data kesenjangan 22 atribut layanan pendidikan, diperoleh 9 atribut layanan yang mempunyai gap.

Kesenjangan atribut layanan pendidikan pada Universitas Airlangga adalah sebagai berikut :

1. Adanya kontribusi alumni terhadap almamater
2. Tingkat pendidikan dan keahlian dosen yang kompeten
3. Kecakapan dan kemampuan dosen dalam mengajar
4. Kemudahan untuk berkonsultasi dengan dosen
5. Birokrasi atau prosedur pelayanan yang jelas
6. Keramahan petugas administrasi dalam melayani
7. Pemberian tanggapan terhadap keluhan mahasiswa
8. Adanya fasilitas perpustakaan yang cukup lengkap
9. Biaya SPP dan IKOMA terjangkau dan sesuai dengan fasilitas yang diperoleh mahasiswa

Tabel 1
Urutan Prioritas Atribut Layanan Pendidikan

No.	Atribut Layanan	Tingkat Kepentingan	Urutan Prioritas
1	Mengikuti seminar/lokakarya	3.7742	18
2	Kesempatan melakukan studi banding/ekskursi	3.9892	17
3	Melakukan program kegiatan yang diadakan oleh HIMA	3.3763	20
4	Kegiatan mahasiswa yg diadakan bervariasi & beragam	3.7634	19
5	Adanya kontribusi alumni terhadap almamater	4.1935	14
6	Tingkat pendidikan dan keahlian dosen yang kompeten	4.7527	2
7	Kecakapan dan kemampuan dosen dalam mengajar	4.7957	1
8	Jumlah dosen yang memadai	4.4624	9
9	Kemudahan untuk berkonsultasi dengan dosen	4.6129	4
10	Kemudahan mendapatkan informasi administrasi	4.2903	11
11	Birokrasi atau prosedur pelayanan yang jelas	4.4731	8
12	Kecukupan tenaga administrasi yang melayani	4.1720	16
13	Kecakapan dan kemampuan petugas administrasi	4.2366	13
14	Keramahan petugas administrasi dalam melayani	4.3656	10
15	Pemberian tanggapan terhadap keluhan mahasiswa	4.4839	7

16	Adanya fasilitas perpustakaan yang cukup lengkap	4.6237	3
17	Ruang kuliah yang nyaman di setiap fakultas	4.4946	6
18	Tersedianya alat penunjang kuliah yang canggih	4.2473	12
19	Lapangan parkir memadai & aman baik di kampus A, B dan C	4.2366	13
20	Lapangan olahraga yang lengkap di kampus A, B dan C	3.7634	19
21	Fasilitas Keagamaan yang mencukupi di setiap fakultas	4.1828	15
22	Biaya SPP dan IKOMA terjangkau dan sesuai dengan fasilitas yang diperoleh mahasiswa	6	5

Sumber : Data diolah

Tabel 2
Kesenjangan Atribut Layanan Pendidikan

No.	Atribut Layanan	Customer Satisfaction		
		Diterima	Harapan	Gap
1	Mengikuti seminar/lokakarya	3.7957	3.7849	0.0108
2	Kesempatan melakukan studi banding/ekskursi	3.7742	3.7527	0.0215
3	Melakukan program kegiatan yang diadakan oleh HIMA	3.8065	3.7634	0.0430
4	Kegiatan mahasiswa yg diadakan bervariasi & beragam	3.8602	3.8280	0.0323
5	Adanya kontribusi alumni terhadap almamater	2.8817	4.3978	-1.5161
6	Tingkat pendidikan dan keahlian dosen yang kompeten	3.3656	4.6022	-1.2366
7	Kecakapan dan kemampuan dosen dalam mengajar	3.3763	4.6882	-1.3118
8	Jumlah dosen yang memadai	3.9140	3.8495	0.0645
9	Kemudahan untuk berkonsultasi dengan dosen	3.0215	4.4946	-1.4731
10	Kemudahan mendapatkan informasi administrasi	4.1613	4.1505	0.0108
11	Birokrasi atau prosedur pelayanan yang jelas	2.6559	4.3656	-1.7097
12	Kecukupan tenaga administrasi yang melayani	3.9032	3.8280	0.0753
13	Kecakapan dan kemampuan petugas administrasi	3.8602	3.8172	0.0430
14	Keramahan petugas administrasi dalam melayani	2.6022	4.3763	-1.7742
15	Pemberian tanggapan terhadap keluhan mahasiswa	2.5269	4.4624	-1.9355
16	Adanya fasilitas perpustakaan yang cukup lengkap	3.0323	4.5591	-1.5269
17	Ruang kuliah yang nyaman di setiap fakultas	4.1613	3.9247	0.2366
18	Tersedianya alat penunjang kuliah yang canggih	4.0215	3.8925	0.1290
19	Lapangan parkir memadai & aman baik di kampus A, B dan C	4.1613	3.9140	0.2473
20	Lapangan olahraga yang lengkap di kampus A, B dan C	3.8710	3.7312	0.1398
21	Fasilitas Keagamaan yang mencukupi di setiap fakultas	3.9140	3.6559	0.2581
22	Biaya SPP dan IKOMA terjangkau dan sesuai dengan fasilitas yang diperoleh mahasiswa	2.9247	4.3763	-1.4516

Sumber : Data diolah

- Membuat Daftar Respon Teknis / *Technical Descriptor* (HOWs)
Langkah berikutnya adalah membuat daftar respon teknis. Respon teknis adalah merupakan jawaban pihak rektorat atau dekanat terhadap permasalahan yang dihadapi (*customer requirement*) oleh mahasiswa. Berikut ini adalah *frame work* Universitas Airlangga Surabaya untuk menjawab permasalahan yang diinginkan oleh para mahasiswa, yaitu :
- 1) Meningkatkan aktivitas dan peran IKA Airlangga
 - 2) Meningkatkan pendidikan dan keahlian dosen yang sesuai
 - 3) Meningkatkan kecakapan dan kemampuan dosen dalam hal mengajar
 - 4) Meminta para dosen meluangkan waktu yang cukup untuk konsultasi
 - 5) Menyederhanakan dan memperjelas prosedur pelayanan administrasi
 - 6) Melatih kemampuan dan sikap karyawan administrasi
 - 7) Menyediakan kotak saran/keluhan dan meresponnya dengan cepat
 - 8) Penambahan fasilitas-fasilitas perpustakaan
 - 9) Mempertimbangkan kembali biaya SPP dan IKOMA

Tabel 3
Matriks Respon Teknis (HOWs)

Customer Requirement	Respon Teknis
Adanya kontribusi alumni terhadap almamater	Meningkatkan aktivitas dan peran IKA Airlangga
Tingkat pendidikan dan keahlian dosen yang kompeten	Meningkatkan pendidikan dan keahlian dosen yang sesuai
Kecakapan dan kemampuan dosen dalam mengajar	Meningkatkan kecakapan dan kemampuan dosen dalam hal mengajar
Kemudahan untuk berkonsultasi dengan dosen	Meminta para dosen meluangkan waktu yang cukup untuk konsultasi
Birokrasi atau prosedur pelayanan yang jelas	Menyederhanakan dan memperjelas prosedur pelayanan administrasi
Keramahan petugas administrasi dalam melayani	Melatih kemampuan dan sikap karyawan administrasi
Pemberian tanggapan terhadap keluhan mahasiswa	Menyediakan kotak saran/keluhan dan meresponnya dengan cepat
Adanya fasilitas perpustakaan yang cukup lengkap	Penambahan fasilitas-fasilitas perpustakaan
Biaya SPP dan IKOMA terjangkau dan sesuai dengan fasilitas yang diperoleh mahasiswa	Mempertimbangkan kembali biaya SPP dan IKOMA

Sumber : Data diolah

➤ Mengembangkan *Prioritized Customer Requirement*

a. *Importance Rating*

Nilai *importance rating* ini didapatkan langsung dari hasil pengolahan data kuisisioner bagian tiga mengenai tingkat kepentingan. Hasil *importance rating* disajikan pada Tabel 4 berikut ini :

Tabel 4
Matriks Tingkat Kepentingan

Atribut Layanan	Importance to Customer
Adanya kontribusi alumni terhadap almamater	4.3978
Tingkat pendidikan dan keahlian dosen yang kompeten	4.6022
Kecakapan dan kemampuan dosen dalam mengajar	4.6882
Kemudahan untuk berkonsultasi dengan dosen	4.4946
Birokrasi atau prosedur pelayanan yang jelas	4.3656
Keramahan petugas administrasi dalam melayani	4.3763
Pemberian tanggapan terhadap keluhan mahasiswa	4.4624
Adanya fasilitas perpustakaan yang cukup lengkap	4.5591
Biaya SPP dan IKOMA terjangkau dan sesuai dengan fasilitas yang diperoleh mahasiswa	4.3763

Sumber : Data diolah

b. *Goal*

Goal adalah tingkat perbaikan yang hendak dilakukan oleh manajemen dalam rangka memenuhi tuntutan konsumen. Dalam hal ini pihak rektorat atau dekanat menghendaki perbaikan sesuai keinginan yang diharapkan para mahasiswa, sehingga nilai *goal* untuk rumah kualitas adalah sama dengan nilai harapan.

c. *Improvement Ratio*

Improvement ratio adalah nilai yang menunjukkan seberapa besar peningkatan layanan yang harus dilakukan untuk memenuhi harapan konsumen. Nilai *improvement ratio* merupakan perbandingan antara *goal* dengan nilai layanan yang telah diterima konsumen. Nilai layanan yang telah diterima konsumen menunjukkan kinerja pihak penyedia jasa yang ada saat ini. Sedangkan *goal* merupakan tingkat kinerja yang hendak dicapai untuk memenuhi harapan konsumen. Nilai *improvement ratio* dapat dilihat pada Tabel 5 berikut :

Tabel 5
Improvement Ratio

<i>Atribut Layanan</i>	<i>Importance to Ratio</i>
Adanya kontribusi alumni terhadap almamater	1.5261
Tingkat pendidikan dan keahlian dosen yang kompeten	1.3674
Kecakapan dan kemampuan dosen dalam mengajar	1.3885
Kemudahan untuk berkonsultasi dengan dosen	1.4875
Birokrasi atau prosedur pelayanan yang jelas	1.6437
Keramahan petugas administrasi dalam melayani	1.6818
Pemberian tanggapan terhadap keluhan mahasiswa	1.7660
Adanya fasilitas perpustakaan yang cukup lengkap	1.5035
Biaya SPP dan IKOMA terjangkau dan sesuai dengan fasilitas yang diperoleh mahasiswa	1.4963

Sumber : Data diolah

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dikemukakan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik beberapa simpulan antara lain :

1. Terdapat beberapa kesenjangan atribut layanan pendidikan pada Universitas Airlangga yang dirasakan oleh mahasiswa adalah adanya kontribusi alumni terhadap almamater, tingkat pendidikan dan keahlian dosen yang kompeten, kecakapan dan kemampuan dosen dalam mengajar, kemudahan untuk berkonsultasi dengan dosen, birokrasi atau prosedur pelayanan yang jelas, keramahan petugas administrasi dalam melayani, pemberian tanggapan terhadap keluhan mahasiswa, adanya fasilitas perpustakaan yang cukup lengkap serta biaya SPP dan IKOMA terjangkau dan sesuai dengan fasilitas yang diperoleh mahasiswa.
2. Tindakan perbaikan yang perlu dilakukan untuk mengatasi permasalahan kesenjangan tersebut menurut nilai prioritas kepentingan yang diharapkan oleh mahasiswa adalah (1) meningkatkan kecakapan dan kemampuan dosen dalam hal mengajar, (2) meningkatkan pendidikan dan keahlian dosen yang sesuai, (3) penambahan fasilitas-fasilitas perpustakaan, (4) menyederhanakan dan memperjelas prosedur pelayanan administrasi, (5) mempertimbangkan kembali biaya SPP dan IKOMA, (6) menyediakan kotak saran / keluhan dan meresponnya dengan cepat, (7) meminta para dosen meluangkan waktu yang cukup untuk konsultasi, (8) melatih kemampuan dan sikap karyawan administrasi, (9) meningkatkan aktivitas dan peran IKA Airlangga.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Algifari (2000), *Analisis Regresi : Teori, Kasus dan Solusi*, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta, BPFE.
- Cohen, Lou (1995), *Quality Function Deployment : How to Make QFD Work for You*, Massachusset, Addison-Wesley Publishing Company.
- Endah Utami (2002), *Perancangan Kualitas Layanan Kesehatan dengan Metode Kesenjangan Kualitas dan Metode Penjabaran Fungsi Kualitas*, Tesis, Teknik Industri ITS.
- Fandy Tjiptono (1997), *Manajemen Jasa*, Cetakan 2, Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono (2000), *Prinsip-prinsip Total Service Quality*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (1995), *Total Quality Management*, Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Husein Umar (2000), *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Cetakan 3, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Husein Umar (2000), *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Joko Susetyo (2003), *Perancangan Perbaikan Kualitas Layanan Jasa Wisata Menggunakan Pendekatan Integrasi Service Quality (SERVQUAL) dan Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus di Wisata Candi Prambanan)*, Tesis, Teknik Industri ITS.
- Kotler, Philip (1997), *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jilid 1 & 2, Terjemahan, Jakarta, Prenhallindo.
- Parasuraman, A. Valeri, A. Zeithmal dan Berry L. Leonard (1990), *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectation*, New York, The Free Press.
- Robbins, Stephen P. (1998) *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Terjemahan, Jakarta, PT. Prenhallindo.
- Sugiono (2000), *Statistik untuk Penelitian*, Cetakan 3, Bandung, Alfabeta.
- Zulian Yamit (2001), *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Ekonesia.