

# ANALISIS *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) PADA UNIVERSITAS JANABADRA YOGYAKARTA

## INTISARI

Penelitian ini meneliti tentang penerapan QFD pada Universitas Janabadra Yogyakarta yang diukur dari variabel penelitian yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (1985) tentang 5 dimensi kualitas jasa dengan menggunakan penilaian skala *Likert* 1 sampai 5. Tujuan dari penelitian QFD ini adalah untuk mengidentifikasi keinginan atau kebutuhan mahasiswa dan agar dapat membangun jembatan komunikasi yang baik antara pihak universitas dengan mahasiswa. Alat analisis yang digunakan adalah *House of Quality*. Berdasarkan hasil analisis penelitian, pihak universitas mengalami beberapa kesulitan teknis di dalam penerapannya yaitu keseriusan karyawan dan dosen dalam menyelesaikan masalah mahasiswa, evaluasi dan penilaian prestasi dosen, adanya kerjasama dengan perusahaan/ institusi, keberhasilan prestasi yang dimiliki. Terdapat aribut yang mendapatkan prioritas utama dari pihak universitas yaitu kesadaran karyawan dan dosen untuk memuaskan mahasiswa. Terdapat urutan kepentingan berdasarkan dimensi kualitas jasa, *reliability* menempati urutan pertama dengan

## **QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) ANALYSIS ON JANABADRA UNIVERSITY OF YOGYAKARTA**

The research is done to find out about the QFD implementation on Janabadra University of Yogyakarta which it measured based on five service quality dimension using 1 to 5 *likert* scale research variable that is stated by Parasuraman (1985). The objective of this QFD research is to identify this students' needs and to build a good communication network between students and the university. Data analysis tools which is used by researcher is House Of Quality. Based on research analysis result, the university faces some technical difficulties in its applications the seriousness of the lecturers and the employees in solving the student problem, evaluating and assessing lecturers prestige, cooperation among institutions and the success and gaining such prestige. There is an attribute that can get the main priority from university, the awarness of the employees and lecturers in satisfying student. There must be order of importance based on service quality dimension, reliability get the first rank with average