



**INTEGRASI METODE SERVQUAL
DAN QFD (*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*)
UNTUK PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA PESANTREN XYZ**

TESIS

ABDUL RAHIM

NIM. 2110121045

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

2024



**INTEGRASI METODE SERVQUAL
DAN QFD (*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*)
UNTUK PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA PESANTREN XYZ**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister Manajemen**

ABDUL RAHIM

NIM. 2110121045

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya disini, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Abdul Rahim

NIM : 2110121045

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 26 Juli 2024

Yang menyatakan,



(Abdul Rahim)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Abdul Rahim
NIM : 2110121045
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Right*) atas Tesis saya yang berjudul :

**Integrasi Metode Servqual dan QFD (*Quality Function Deployment*) untuk
Perbaikan Kualitas Layanan pada Pesantren XYZ**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 26 Juli 2024

Yang menyatakan,



(Abdul Rahim)

TESIS

INTEGRASI METODE SERVQUAL
DAN QFD (*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*)
UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN PADA PESANTREN XYZ

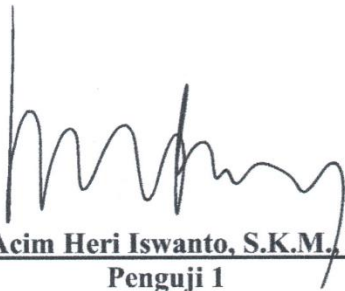
Disiapkan dan disusun oleh :

ABDUL RAHIM
NIM. 2110121045

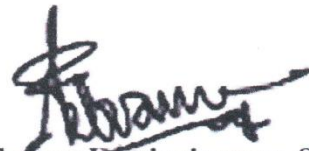
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 26 Juli 2024
Dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Zaroni, CISCIP, CFMP, CMILT
Ketua Penguji



Prof. Dr. Acim Heri Iswanto, S.K.M., M.A.R.S.
Penguji 1



Dr. Febrina Wirjaningrum, S.E., M.T.
Penguji 2



Dr. Jubaedah, S.E., M.M.
Dekan



Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I., M.M.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 26 Juli 2024

Integration of Servqual and QFD (Quality Function Deployment) Methods to Improve Service Quality at XYZ Islamic Boarding School

By Abdul Rahim

Abstract

Among the determining factors of a nation's progress is the quality of education. With a good education process, it is expected that the population of a country will have above average abilities and have better morals and have a broader perspective in thinking and solving a problem. One form of educational institution in Indonesia is the Islamic boarding school. Unlike schools in general, an Islamic boarding school not only manage formal education programs, but also manage other processes. This is a sign that the demands and requests for quality services from students will be greater than non-Islamic boarding schools. Research conducted at the XYZ Islamic Boarding School found that the XYZ Islamic Boarding School had not implemented service improvements based on the Voice of Customer. Therefore, to maximize service quality, XYZ Islamic Boarding School needs to pay attention to five dimensions of service quality, namely: tangibles (physical evidence), reliability, responsiveness, assurance and empathy. One way to find out how high the level of customer satisfaction is using the SERVQUAL and QFD (Quality Function Deployment) methods. SERVQUAL is used to find and address service gaps and is the basis for formulating and then complemented with the application of QFD, the purpose of which is to clarify the action plan that must be carried out. Furthermore, the results of the study obtained 19 service attributes that need to be improved and recommendations according to the results of the analysis with SERVQUAL and QFD.

Keywords : *SERVQUAL (Service Quality), QFD (Quality Function Deployment), Voice of Customer, Service Improvement Proposals, Islamic Boarding School*

Integrasi Metode Servqual dan QFD (*Quality Function Deployment*) untuk Perbaikan Kualitas Layanan pada Pesantren XYZ

Oleh Abdul Rahim

Abstrak

*Diantara faktor penentu kemajuan suatu bangsa adalah kualitas pendidikan. Dengan proses pendidikan yang baik, diharapkan penduduk suatu negara memiliki kemampuan diatas rata-rata dan memiliki moral yang lebih baik serta memiliki sudut pandang yang lebih luas dalam berpikir dan menyelesaikan suatu masalah. Salah satu bentuk lembaga pendidikan yang ada di Indonesia adalah pesantren, yakni suatu lembaga pendidikan berasrama atau biasa disebut boarding school. Berbeda dengan sekolah pada umumnya, pesantren sebagai lembaga pendidikan berasrama tidak hanya mengelola program pendidikan formal, namun juga mengelola proses lainnya. Hal ini menjadi sebuah isyarat bahwa tuntutan dan permintaan kualitas layanan dari peserta didik akan lebih banyak dibanding sekolah non-pesantren. Penelitian dilakukan di Pesantren XYZ, ditemukan bahwa Pesantren XYZ belum menerapkan perbaikan layanan yang berbasis Voice of Customer. Maka, untuk memaksimalkan kualitas layanan, Pesantren XYZ perlu memperhatikan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan emphaty (empati). Salah satu cara untuk mengetahui berapa besar tingkat kepuasan konsumen adalah dengan menggunakan metode SERVQUAL dan QFD (*Quality Function Deployment*). SERVQUAL digunakan untuk mencari dan mengatasi kesenjangan layanan dan menjadi dasar untuk merumuskan kemudian dilengkapi dengan pengaplikasian QFD yang tujuannya adalah untuk memperjelas action plan yang harus dilakukan. Selanjutnya, dari hasil penelitian didapatkan 19 atribut layanan yang perlu diperbaiki dan rekomendasi sesuai dengan hasil analisis dengan SERVQUAL dan QFD.*

Kata Kunci : *SERVQUAL (Service Quality), QFD (Quality Function Deployment), Voice of Customer, Usulan Perbaikan Kualitas Layanan, Pesantren*



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TESIS SEMESTER GENAP TA. 2023/2024

Hari ini Jumat , tanggal 26 Juli 2024, telah dilaksanakan **Ujian Tesis** bagi mahasiswa :

Nama : **Abdul Rahim**

No.Pokok Mahasiswa : **2110121045**

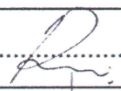
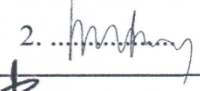
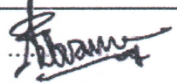
Program : **Manajemen S.2**

Dengan judul Tesis sebagai berikut :

Integrasi Metode Servqual dan QFD (Quality Function Deployment) untuk Perbaikan Kualitas Layanan pada Pesantren XYZ

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Zaroni, CISCIP, CFMP, CMILT	Ketua	1. 
2	Prof. Dr. Acim Heri Iswanto, S.K.M., M.A.R.S.	Anggota I	2. 
3	Dr. Febriana Wurjaningrum, S.E., M.T.	Anggota II **)	3. 

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 26 Juli 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Manajemen S.2


Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I,
M.M.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS	iii
PENGESAHAN	iv
<i>Abstract</i>	v
Abstrak	vi
BERITA ACARA UJIAN TESIS	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	7
1.6. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori	9
2.2. Penelitian Sebelumnya	19
2.3. Kerangka Berpikir	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Desain Penelitian	25
3.2. Objek Penelitian	25
3.3. Prosedur Penelitian	26
3.4. Dokumentasi Hasil dan Laporan Penelitian	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1. Identifikasi Data	33
4.2. Analisis Kualitas Layanan (SERVQUAL)	37
4.3. Pengolahan Data dengan Metode QFD	41
	viii

4.4. Rekomendasi Perbaikan	62
BAB V PENUTUP	74
5.1. Simpulan	74
5.2. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
RIWAYAT HIDUP	81
LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2 Daftar Atribut Pertanyaan Kuesioner SERVQUAL.....	29
Tabel 3 Ringkasan Alur Tahapan Penelitian	32
Tabel 4 Data Demografi Responden dari Santri.....	34
Tabel 5 Hasil Uji Validitas Kinerja Pesantren XYZ	35
Tabel 6 Resume Hasil Uji Validitas Harapan Santri	36
Tabel 7 Gap Atribut Kualitas Layanan Pesantren XYZ.....	37
Tabel 8 Peringkat Gap Atribut Kualitas Layanan Pesantren XYZ.....	39
Tabel 9 Kualitas Layanan Pesantren XYZ	41
Tabel 10 Kebutuhan Pelanggan Pesantren XYZ.....	42
Tabel 11 Respon Teknis Berdasarkan Kebutuhan Pelanggan Pesantren XYZ....	43
Tabel 12 Tingkat Kepentingan oleh Santri Pesantren XYZ.....	53
Tabel 13 Customer Satisfaction Performance	54
Tabel 14 Goal yang ingin dicapai Pesantren XYZ.....	56
Tabel 15 Improvement Ratio kualitas layanan Pesantren XYZ	57
Tabel 16 Absolute Importance	59
Tabel 17 Relative Importance	60
Tabel 18 Prioritas Respon Teknis	61
Tabel 19 Ikhtisar Urutan Prioritas Perbaikan	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Kualitas Jasa Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985)	13
Gambar 2 Rumah Kualitas/HoQ (House of Quality)	19
Gambar 3 Kerangka Berpikir	23
Gambar 4 Prosedur Penelitian	26
Gambar 5 Kerangka Rumah Kualitas/HoQ (House of Quality).....	31
Gambar 6 Struktur Organisasi Pesantren XYZ	34
Gambar 7 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pesantren	36
Gambar 8 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Santri	37
Gambar 9 Matriks Hubungan antara WHATs dan HOWs	46
Gambar 10 Matriks Hubungan antar respon teknis (HOWs)	50
Gambar 11 Rumah Kualitas Layanan Pesantren XYZ.....	65