

**PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)
DALAM UPAYA MEMPERBAIKI KINERJA PELAYANAN
ASRAMA SEKOLAH KEBIDANAN DI STIKES RAJAWALI**

***APPLICATION OF THE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
IN AN EFFORT TO IMPROVE THE PERFORMANCE
OF DORMITORY IN MIDWIFERY SCHOOL AT STIKES RAJAWALI***

ARTIKEL TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian
Guna Memperoleh Gelar Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen
Konsentrasi Operasi**

**Oleh :
LANI GUMILANG
120820130518**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PADJADJARAN
BANDUNG
2016**

**PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)
DALAM UPAYA MEMPERBAIKI KINERJA PELAYANAN
ASRAMA SEKOLAH KEBIDANAN DI STIKES RAJAWALI**

***APPLICATION OF THE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
IN AN EFFORT TO IMPROVE THE PERFORMANCE
OF DORMITORY IN MIDWIFERY SCHOOL AT STIKES RAJAWALI***

ARTIKEL TESIS

Oleh :
LANI GUMILANG
120820130518

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian
Guna Memperoleh Gelar Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen
Konsentrasi Operasi
Telah disetujui oleh Tim Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini :
Bandung, Januari 2016

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Hj. Umi Kaltum, SE., MS
Ph.D.**

Popy Rufaidah, SE., M.BA.,

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PADJADJARAN
BANDUNG
2016**

PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) DALAM UPAYA MEMPERBAIKI KINERJA PELAYANAN ASRAMA SEKOLAH KEBIDANAN DI STIKES RAJAWALI

Lani Gumilang
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran Bandung
E-mail: lanigumilang88@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan kajian tentang kebutuhan konsumen (*customer needs/requirement* berdasarkan *servqual* mahasiswa asrama sekolah kebidanan di STIKES Rajawali. Kedua menghasilkan kajian tentang *technical attribute* berdasarkan *servqual* manajemen asrama sekolah kebidanan di STIKES Rajawali, ketiga menganalisis apa saja yang sudah dilakukan pesaing STIKES Rajawali dan keempat untuk menghasilkan model *house of quality* dari pelayanan asrama sekolah kebidanan di STIKES Rajawali. *House of quality* ini menggunakan 5 dimensi kualitas jasa meliputi: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Metode penelitiannya menggunakan studi kasus. Data primer dengan membagikan 90 mahasiswa STIKES Rajawali dan 149 mahasiswa asrama sekolah kebidanan di wilayah Bandung sebagai benchmarking, kemudian untuk pengelola asrama STIKES Rajawali sebanyak 25 orang dan 49 pengelola asrama wilayah Bandung. Metode penentuan sampel menggunakan *proportional sampling*. Hasil penelitian didapatkan ada 16 atribut dari 41 atribut kebutuhan konsumen (*customer needs/requirements*) yang dibutuhkan oleh mahasiswa asrama sekolah kebidanan di STIKES Rajawali yang berdasarkan *servqual*. Sehingga ada 16 *technical attributes* yang dibutuhkan oleh pengelola untuk memperbaiki pelayanan asrama. Berdasarkan analisis pesaing, *customer rating* STIKES Rajawali mendapatkan nilai rata-rata 2 yaitu tidak memuaskan. *House of quality* dari pelayanan asrama sekolah kebidanan di STIKES Rajawali (terlampir di lampiran).

Keywords: *Quality Function Deployment* (QFD), Asrama, *Servqual*, *House of Quality*

1. PENDAHULUAN