

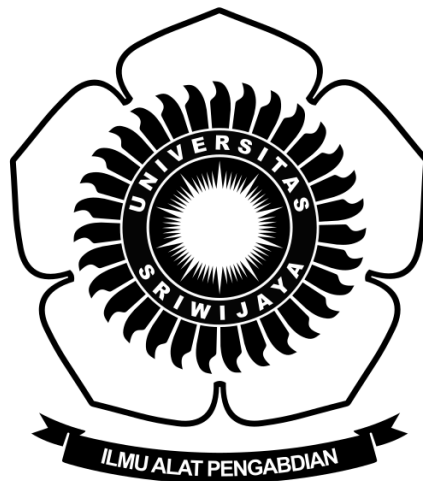
**PERSEPSI DAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PEMONDOKAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA MENGGUNAKAN  
METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)  
DAN ANALISIS DISKRIMINAN**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**SILVI LISANDI**

**08011381924056**



**JURUSAN MATEMATIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PERSEPSI DAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PEMONDOKAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA MENGGUNAKAN  
METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)  
DAN ANALISIS DISKRIMINAN**

**SKRIPSI**

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di  
Jurusan Matematika pada Fakultas MIPA**

**Oleh**

**SILVI LISANDI  
08011381924056**

**Indralaya, Agustus 2023**

**Pembimbing Kedua**



**Oki Dwipurwani, S.Si., M.Si  
NIP.18720428 200012 2 002**

**Pembimbing Utama**



**Dr. Dian Cahyawati S, S.Si., M.Si  
NIP. 19730321 200012 2 001**

**Mengetahui,  
Sekretaris Jurusan Matematika**



**Dr. Dian Cahyawati S, S.Si., M.Si  
NIP. 19730321 200012 2 001**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Silvi Lisandi  
NIM : 08011381924056  
Fakultas/Jurusan : MIPA/Matematika

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan karya ilmiah ini belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan starata satu (S1) dari Universitas Sriwijaya maupun perguruan tinggi lain.

Semua informasi yang dimuat dalam skripsi ini berasal dari penulis lain baik yang dipublikasikan atau tidak telah diberikan penghargaan dengan mengutip nama sumber penulis secara benar. Semua isi dari skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Indralaya, 5 Agustus 2023



Silvi Lisandi

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Sriwijaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Silvi Lisandi  
NIM : 08011381924056  
Fakultas/Jurusan : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam/Matematika  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sriwijaya “hak bebas royalti non-eksklusif (*non-exclusively royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Persepsi dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandokan Universitas Sriwijaya Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan Analisis Diskriminan”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir atau skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Indralaya, 8 Agustus 2023

Penulis



Silvi Lisandi

NIM. 08011381924056

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

**(Al-Insyirah, 6-8)**

Hasbunallah Wa Ni'mal Wakil

Ni'mal Maula Wani'mannasir

Artinya :” Cukuplah bagi kami Allah sebagai penolong dan

Dia adalah sebaik-baiknya pelindung”

**Skripsi ini kupersembahkan kepada:**

- 1. Allah SWT**
- 2. Orang Tuaku**
- 3. Saudaraku**
- 4. Keluarga Besar**
- 5. Dosen dan Guruku**
- 6. Almamater**
- 7. Sahabat dan Temanku**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Subhanahu Wata'ala atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Persepsi Dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandokan Universitas Sriwijaya Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dan Analisis Diskriminan”** dapat berjalan dengan baik. Shalawat beserta salam senantiasa tercurhakan kepada baginda kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi penulis untuk merai gelar Sarjana Sains Bidang Studi Matematika Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sriwijaya.

Dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang tulus penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta, yaitu Bapak **Suhardi Musdan** dan Ibu **Dewi Murni** yang telah menuntut, mendidik, mengajari, menasehati, mencurahkan kasih sayang, memberi semangat dan tidak pernah lelah berdo'a yang terbaik untuk anaknya. Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak **Drs. Sugandi Yahdin, M.M** selaku Ketua Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sriwijaya

2. Ibu **Dr. Dian Cahyawati Sukanda, M.Si** selaku Sekretaris Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sriwijaya sekaligus Dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh perhatian, pengertian dan kesabaran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Ibu **Dr. Yuli Andriani S.Si M.Si** dan Ibu **Irmeilyana S.Si., M.Si** selaku Dosen Pembahas I dan Dosen Pembahas II yang telah memberikan tanggapan, kritik dan saran yang sangat bermanfaat untuk perbaikan dan penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu **Oki Dwipurwani S.Si., M.Si** selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh perhatian, pengertian dan kesabaran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Ibu **Dr. Ir. Herlina Hanum M.Si** selaku Ketua Seminar Skripsi yang telah memberikan arahan, saran serta mengatur jalannya seminar sehingga dapat berjalan dengan baik.
6. Bapak **Drs. Robinson Sitepu S.Si., M.Si** selaku Sekretaris Seminar Skripsi yang telah membantu dan memberikan catatan serta masukan yang sangat berguna bagi penulis.
7. Bapak **Dr. Ngudiantoro S.Si., M.Si** selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan semangat, motivasi dan pengarahan kepada penulis selama masa perkuliahan.

8. **Seluruh Dosen di Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam** yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, nasihat serta motivasi selama penulis menjalani perkuliahan
9. Bapak **Irwansyah** selaku admin jurusan dan Ibu **Hamida** selaku pegawai Tata Usaha Jurusan Matematika FMIPA yang memberikan dukungan dan bantuan berupa saran dan masukan dalam akademik maupun skripsi.
10. **Badan Pengelolah Usaha Universitas Sriwijaya (BPU UNSRI)** yang telah membantu dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di pemondokan UNSRI.
11. **Keluarga Besar Musdan Effendi (Alm) & Pakuati** dan **Keluarga Besar Wana (Alm) & Rohanis** yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih selalu mendo'akan dan memberikan dukungan kepada penulis.
12. Adik-adikku **Yudha Novriansyah, Ratia Pratama, Asika Dwi Putri, Efta Sari** yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
13. Kepada pemilik **NIM 01021381924125** yang telah membersemai dan berjuang bersama dalam pengerjaan skripsi.
14. Saudara sekaligus sahabat seperjuangan **Claudia Nourmainissa S.Si, Kartika Tristianah S.E**, yang telah memberikan nasehat, dukungan, serta semangat kepada penulis.
15. Teman-teman seperjuangan **Ayu Dwi Pangesti, Leliani, Nadia Vionica, Niluh Mutiara K.A** yang membantu penulis dan memberi semangat dalam penulisan skripsi ini.



16. Seluruh teman seperjuangan di Jurusan Matematika Angkatan 2019 serta kakak dan adik tingkat HIMASTIK dari angkatan 2017, 2018, 2020, 2021, dan 2022.

17. Semua Pihak dan Responden yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan bermanfaat bagi mahasiswa/mahasiswi Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dan semua pihak yang memerlukan.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Indralaya, 2023

Penulis

**PERCEPTION AND LEVEL OF STUDENT SATISFACTION  
ON SERVICE QUALITY  
SRIWIJAYA UNIVERSITY HOUSE USING  
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) METHOD  
AND DISCRIMINANT ANALYSIS**

**By:**

**SILVI LISANDI**

**08011381924056**

**ABSTRACT**

Sriwijaya University housing consists of three types of student housing, namely Regional Government Dormitories, Rusunawa, and Apartments. But often there are still many residents who complain about the lodging services. As a result, many residents are dissatisfied with the accommodation services. To find out the factors that cause dissatisfaction with the residents of the boarding house, the Quality Function Deployment (QFD) and Discriminant Analysis methods are used with variables  $X_1$  : Tangible,  $X_2$  : Reliability,  $X_3$  : Responsiveness,  $X_4$  : Assurance and  $X_5$  : Empathy. QFD is a design or planning process method to find out the order of improvement priorities. Discriminant analysis is an analysis to determine the level of satisfaction of the occupants of the accommodation. The results obtained are the top priority for repair of each type of accommodation, namely the improvement of facilities. The discriminant model obtained for the Regional Government Dormitory  $D = -0,230 + 0,047X_1 - 0,014X_2 - 0,0383X_3 + 0,055X_4 + 0,028X_5$  with a classification accuracy level of 81%, Rusunawa  $D = -4,085 - 0,894X_1 + 0,103X_2 + 1,135X_3 + 0,300X_4 + 0,936X_5$  with a classification accuracy level of 85%, Apartment  $D = -1,382 + 0,048X_1 + 0,045X_2 + 1,241X_3 - 0,033X_4 + 0,677X_5$  with a classification accuracy level 86%. From each type of accommodation to obtain a discriminant model with a high level of classification accuracy, then the discriminant model is good to use.

**Keywords:** Quality Function Deployment (QFD), Discriminant Analysis

**PERSEPSI DAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PEMONDOKAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA MENGGUNAKAN  
METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)  
DAN ANALISIS DISKRIMINAN**

**Oleh:**

**SILVI LISANDI**

**08011381924056**

**ABSTRAK**

Pemondokan Universitas Sriwijaya terdiri dari tiga jenis hunian mahasiswa, yaitu Asrama Pemda, Rusunawa, dan Apartemen. Namun seringkali masih banyak penghuni mengeluhkan pelayanan pemondokan. Akibatnya banyak penghuni merasa tidak puas dengan pelayanan pemondokan. Untuk mengetahui faktor penyebab ketidakpuasan penghuni pemondokan digunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan Analisis Diskriminan dengan variabel  $X_1$  : Bukti Fisik,  $X_2$  : Keandalan,  $X_3$  : Daya Tanggap,  $X_4$  : Jaminan dan  $X_5$  : Perhatian. QFD adalah metode proses perancangan atau perencanaan untuk mengetahui urutan prioritas perbaikan. Analisis diskriminan adalah analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan penghuni pemondokan. Hasil yang diperoleh adalah prioritas utama perbaikan masing-masing jenis pemondokan, yaitu perbaikan fasilitas. Model diskriminan yang diperoleh untuk Asrama Pemda  $D = -0,230 + 0,047X_1 - 0,014X_2 - 0,0383X_3 + 0,055X_4 + 0,028X_5$  dengan tingkat ketepatan klasifikasi 81%, Rusunawa  $D = -4,085 - 0,894X_1 + 0,103X_2 + 1,135X_3 + 0,300X_4 + 0,936X_5$  dengan tingkat ketepatan klasifikasi 85% dan Apartemen  $D = -1,382 + 0,048X_1 + 0,045X_2 + 1,241X_3 - 0,033X_4 + 0,677X_5$  dengan tingkat ketepatan klasifikasi 86%. Dari masing-masing jenis pemondokan memperoleh model diskriminan dengan tingkat ketepatan klasifikasi tinggi, maka model diskriminan baik digunakan.

**Kata kunci:** *Quality Function Deployment* (QFD), Analisis Diskriminan

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>iii</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Kualitas Pelayanan .....	6
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	6
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.2.1 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	8
2.3 Pemandokan Universitas Sriwijaya.....	8
2.4 Uji Instrumen.....	9
2.4.1 Uji Validitas .....	10
2.4.2 Uji Reliabilitas .....	11
2.5 Quality Function Deployment .....	11
2.5.1 Rumah Kualitas ( <i>House of Quality</i> ).....	12

2.5.2 Tahap Membangun <i>House of Quality</i> (HoQ) .....	14
2.6 Analisis Diskriminan .....	16
2.6.1 Asumsi-Asumsi Analisis Diskriminan .....	17
2.6.2 Uji Asumsi untuk Data Multivariat .....	18
2.6.3 Membentuk Fungsi Diskriminan .....	21
2.6.4 Nilai Tengah ( <i>Cut Off</i> ).....	22
2.6.5 Ketepatan Klasifikasi .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Waktu dan Tempat .....	24
3.2 Metode Penelitian.....	24
3.3 Populasi dan Sampel .....	24
3.4 Variabel Penelitian .....	25
3.5 Uji Validitas dan Reabilitas.....	25
3.6 Langkah-Langkah Analisis Data .....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
4.1 Deskripsi Data .....	30
4.2 Quality Function Deployment (QFD) .....	31
4.3 Pembuatan <i>House of Quality</i> (HoQ) .....	31
4.3.1 <i>Voice of Customer</i> (VoC) .....	32
4.3.1.1 Keinginan dan Kebutuhan Konsumen ( <i>Customer Needs</i> ).....	35
4.3.2 Matriks Perencanaan ( <i>Planning Matrix</i> ) .....	36
4.3.2.1 Penentuan Nilai Target ( <i>Goal</i> ).....	36
4.3.2.2 Penentuan Rasio Perbaikan ( <i>Improvement Ratio</i> ).....	38
4.3.2.3 Penentuan Nilai Bobot ( <i>Raw Weight</i> ).....	41
4.3.2.4 Normalisasi Bobot ( <i>Normalized Raw Weight</i> ).....	43
4.3.2.5 Respon Teknis.....	45
4.3.3 Penentuan Matriks Hubungan.....	47
4.3.4 Penentuan Korelasi Teknis .....	49
4.4 Analisis Diskriminan .....	54

4.5. Uji Asumsi Analisis Diskriminan.....	54
4.5.1. Uji Data Ekstrim ( <i>Outlier</i> ).....	54
4.5.2 Pengujian Normal Multivariat .....	57
4.5.3 Uji Kesamaan Matriks Varians Kovarians .....	58
4.5.4 Pemeriksaan Multikolinieritas .....	59
4.5.5 Membuat Model Diskriminan.....	61
4.5.6 Nilai Tengah ( <i>Cut-Off</i> ).....	64
4.5.7 Keakuratan Hasil Klasifikasi .....	65
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>68</b>
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Fasilitas Pemondokan UNSRI .....	9
Tabel 2.2 Titik Jual .....	15
Tabel 2.3 Simbol Matriks Hubungan .....	16
Tabel 2.4 Simbol Korelasi Teknis.....	16
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik .....	26
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan.....	26
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap .....	27
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Jaminan .....	27
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Perhatian .....	27
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepuasan.....	27
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	28
Tabel 4.1 Deskripsi Responden.....	30
Tabel 4.2 Hasil Rekapitulasi Data Asrama Pemda .....	32
Tabel 4.3 Hasil Rekapitulasi Data Rusunawa .....	33
Tabel 4.4 Hasil Rekapitulasi Apartemen .....	34
Tabel 4.5 Nilai Target Perbaikan Asrama Pemda.....	36
Tabel 4.6 Nilai Target Perbaikan Rusunawa .....	37
Tabel 4.7 Nilai Target Perbaikan Apartemen .....	37
Tabel 4.8 Nilai Rasio Perbaikan Asrama Pemda .....	38
Tabel 4.9 Nilai Rasio Perbaikan Rusunawa.....	39
Tabel 4.10 Nilai Rasio Perbaikan Apartemen.....	39
Tabel 4.11 Titik Jual Perbaikan Asrama Pemda .....	40
Tabel 4. 12 Titik Jual Perbaikan Rusunawa.....	40
Tabel 4.13 Tabel Titik Jual Perbaikan Apartemen.....	41
Tabel 4.14 Nilai Bobot Asrama Pemda.....	42
Tabel 4.15 Nilai Bobot Rusunawa .....	42
Tabel 4.16 Nilai Bobot Perbaikan Apartemen .....	43
Tabel 4.17 Normalisasi Bobot Penilaian Asrama Pemda .....	44
Tabel 4.18 Normalisasi Bobot Penilaian Rusunawa .....	44
Tabel 4.19 Normalisasi Bobot Perbaikan Apartemen.....	45

Tabel 4.20 Respon Teknik Asrama Pemda .....	45
Tabel 4.21 Respon Teknik Rusunawa.....	46
Tabel 4.22 Normalisasi Bobot Perbaikan Apartemen.....	46
Tabel 4.23 Uji Normalitas Data Asrama Pemda.....	57
Tabel 4.24 Uji Normalitas Data Rusunawa.....	57
Tabel 4.25 Uji Normalitas Data Apartemen .....	58
Tabel 4.26 Korelasi Data Asrama .....	60
Tabel 4.27 Korelasi Data Rusunawa.....	60
Tabel 4.28 Korelasi Data Apartemen.....	61
Tabel 4.29 Hasil Klasifikasi Mahasiswa Penghuni Asrama Pemda .....	65
Tabel 4.30 Hasil Klasifikasi Mahasiswa Penghuni Rusunawa .....	66
Tabel 4. 31 Hasil Klasifikasi Mahasiswa Penghuni Apartemen .....	66



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>House of Quality</i> (Ajeng <i>et al.</i> 2011) .....	12
Gambar 4.1 Hubungan Respon Teknik Dengan Item Kebutuhan Asrama Pemda	47
Gambar 4.2 Hubungan Respon Teknik Dengan Item Kebutuhan Rusunawa .....	48
Gambar 4.3 Hubungan Respon Teknik Dengan Item Kebutuhan Apartemen.....	48
Gambar 4.4 Matriks Hubungan dan Korelasi Teknis Asrama Pemda .....	49
Gambar 4.5 Matriks Hubungan dan Korelasi Teknis Rusunawa.....	50
Gambar 4.6 Matriks Hubungan dan Korelasi Teknis Apartemen.....	50
Gambar 4.7 <i>House of Quality</i> Asrama Pemda .....	51
Gambar 4.8 <i>House of Quality</i> Rusunawa.....	52
Gambar 4.9 <i>House of Quality</i> Apartemen .....	53
Gambar 4.10 Q-Q Plot Data Asrama Pemda .....	55
Gambar 4.11 Q-Q Plot Data Rusunawa .....	55
Gambar 4.12 Q-Q Plot Data Apartemen .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	73
Lampiran 2 Kuesioner.....	74
Lampiran 3 Data Tingkat Kepuasan Mahasiswa di Asrama Pemda.....	77
Lampiran 4 Data Tingkat Kepuasan Mahasiswa di Rusunawa.....	78
Lampiran 5 Data Tingkat Kepuasan Mahasiswa di Apartemen.....	79
Lampiran 6 Data Tingkat Kepentingan Mahasiswa di Asrama Pemda.....	80
Lampiran 7 Data Tingkat Kepentingan Mahasiswa di Rusunawa.....	81
Lampiran 8 Data Tingkat Kepentingan Mahasiswa di Apartemen.....	82
Lampiran 9 Data QFD Tingkat Kepentingan Asrama Pemda.....	83
Lampiran 10 Data QFD Tingkat Kepuasan Asrama Pemda.....	84
Lampiran 11 Data QFD Tingkat Kepentingan Rusunawa.....	85
Lampiran 12 Data QFD Tingkat Kepuasan Rusunawa.....	86
Lampiran 13 Data QFD Tingkat Kepentingan Apartemen.....	87
Lampiran 14 Data QFD Tingkat Kepuasan Apartemen.....	88
Lampiran 15 Hasil Transformasi Data Mahasiswa Penghuni Asrama Pemda.....	89
Lampiran 16 Hasil Transformasi Data Mahasiswa Penghuni Rusunawa.....	90
Lampiran 17 Hasil Transformasi Data Mahasiswa Penghuni Apartemen.....	91
Lampiran 18 Syntax Analisis Diskriminan.....	92

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemondokan Universitas Sriwijaya (UNSRI) terdiri dari tiga jenis, yaitu Asrama Pemerintah Daerah (PEMDA), Rusunawa, dan Apartemen Mahasiswa yang disediakan oleh Badan Pengelola Usaha Universitas Sriwijaya (BPU UNSRI). Pemondokan UNSRI tidak hanya sekedar menyediakan kamar untuk tempat tidur mahasiswanya, namun juga menawarkan berbagai fasilitas umum penunjang lainnya yang dapat menciptakan suasana yang lebih kondusif, aman, dan nyaman bagi mahasiswa dalam menuntut ilmu di UNSRI.

Dengan berbagai keunggulan yang ditawarkan oleh Pemondokan UNSRI dan harga sewa yang lebih murah, diharapkan minat mahasiswa untuk tinggal di Pemondokan tinggi. Namun pada kenyataannya seringkali masih banyak keluhan-keluhan dari penghuni masing-masing jenis pemondokan dan Pemondokan belum sepenuhnya dapat menarik minat mahasiswa untuk tinggal di Asrama Pemda, Rusunawa, dan Apartemen. Hal ini terlihat dari jumlah penghuni Pemondokan UNSRI bulan Februari tahun 2023 dimana Asrama hanya terisi 9%, Rusunawa hanya terisi 64%, dan Apartemen hanya terisi 35% dari total kapasitas yang dapat ditampung oleh Pemondokan UNSRI.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan kepada 20 orang penghuni Pemondokan diperoleh beberapa keluhan antara lain, penanganan keluhan masih lambat dan kurang mendapat respon, fasilitas seperti air, *shuttle bus*, *wifi* masih kurang memadai, akses ke fasilitas umum seperti minimarket, fotocopy dan tokoh

alat tulis sulit karena letak Pemandokan jauh dari keramaian dan fasilitas tersebut belum disediakan di dalam kawasan Pemandokan, dan penerangan jalan menuju Pemandokan masih kurang baik. Berdasarkan keluhan tersebut teridentifikasi adanya kualitas layanan yang belum optimal.

Setiap konsumen selalu mengharapkan untuk mendapatkan layanan yang optimal serta memperoleh barang atau jasa seperti yang diinginkan. Hal semacam ini, bila tidak direspon dengan cepat dan baik oleh penyedia layanan akan berakibat turunnya minat dari mahasiswa untuk sewa dan menggunakan jasa serta pelayanan yang di sediakan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Utami, 2006). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi penyedia jasa, melainkan dilihat dari persepsi pelanggan. Hingga saat ini, masih sedikit publikasi mengenai persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa di Pemandokan UNSRI.

Penelitian mengenai persepsi dan kualitas pelayanan pernah dilakukan oleh (Bora *et al.* 2018), untuk merancang kualitas layanan di Rusun Fanindo diperoleh 25 atribut *customers needs* dan 6 *technical response* yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Setelah dilakukan perancangan menggunakan *Quality Function Deployment* diperoleh 10 urutan prioritas perbaikan yaitu untuk aspek *customer needs*. Bravendi, D *et al.* (2017) menyatakan pada penelitiannya dengan menggunakan Analisis Diskriminan diperoleh bahwa ada perbedaan yang signifikan antara pelanggan yang puas dan tidak puas dengan fasilitas dan

pelayanan di *Cafe Soda Ocean*. Model atau fungsi diskriminan yang diperoleh mempunyai ketepatan mengklasifikasi kasus yang tinggi sebesar 71,6%.

A. Febriana *et al.* (2014) dengan menggunakan gabungan Analisis Diskriminan dan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) di RS Panti Wilasa Citarum Semarang bahwa ada perbedaan yang signifikan antara kelompok pasien sangat puas, puas, dan tidak puas terhadap kualitas layanan di RS Panti Wilasa. Kemudian diperoleh 6 *technical response* yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

Berdasarkan permasalahan di atas dapat dilakukan penelitian dengan judul “Persepsi dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandoran Universitas Sriwijaya Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan Analisis Diskriminan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Pemandoran UNSRI berdasarkan sudut pandang penghuni dan mengetahui atribut-atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dengan menggunakan gabungan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan Analisis Diskriminan.

Metode QFD dilakukan untuk menerjemahkan kebutuhan mahasiswa dan prioritas perbaikan mana yang menjadi suatu respon teknis sesuai dengan keinginan mahasiswa, dan Analisis Diskriminan dilakukan untuk mengetahui variabel-variabel yang masuk ke dalam kategori mahasiswa puas, cukup puas, dan tidak puas.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana urutan prioritas perbaikan kualitas pelayanan dari tiga jenis Pemandokan UNSRI?
2. Bagaimana model diskriminan yang terbentuk dari dari tiga jenis Pemandokan UNSRI?

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian ini, yaitu data yang digunakan merupakan data penghuni pemandokan UNSRI bulan Februari 2023.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Menentukan urutan prioritas perbaikan kualitas pelayanan dari tiga jenis Pemandokan UNSRI.
2. Memperoleh model diskriminan yang terbentuk dari tiga jenis Pemandokan UNSRI.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang bisa diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Memberikan masukan bagi Badan Pengelola Usaha (BPU) Universitas Sriwijaya sehubungan dengan persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan yang nantinya dapat digunakan untuk membantu bagi pembaca atau peneliti berikutnya sebagai bahan pertimbangan untuk melaksanakan penelitian yang lebih baik lagi.

3. Bagi peneliti sarana menerapkan dan lebih memahami aplikasi ilmu yang didapat semasa perkuliahan serta menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan selama penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Febrina A, & D. P. Sari. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dengan Metode Analisis Diskriminan Dan Quality Function Deployment (QFD) Di RS Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Teknik Industri*, 3, 1.
- Ajeng, M., Astuti, P, & Rinawati, D. I. (2015). Analisis Kualitas Layanan Konsumen Rumah Susun Sewa (Rusunawa) Mahasiswa UNDIP Menggunakan Metode Gabungan Service Quality (Servqual), Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Model Kano. *Jurnal Teknik Industri*, 1, 1-9.
- Alfatiyah, R. (2018). Analisis Kualitas Jasa Periklanan Dengan Kombinasi Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *JITMI (Jurnal Ilmu Teknik dan Manajemen Industri*. 1(1), 1–7.
- Andriani. (2019). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Akademik Mahasiswa Matematika fakultas Sains Dan Teknologi UINAM Menggunakan Analisis Diskriminan*. Matematika, ALAUDDIN Makasar.
- Arikunto, S. (2013). *Metode penelitian*. Rineka Cipta, Jakarta, Indonesia.
- Bora, M. A. (2018). Desain Produk Jasa Layanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment. *Jurnal Industri Kreatif*. 1, 37-49.
- Badan Pengelolah Usaha Universitas Sriwijaya, (2023). Pemonudukan Mahasiswa, from <https://bpu.unsri.ac.id/index.php/asrama>.
- Bravendi, D., Dwidayati, N. K., & Sunarmi, S. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Cafe Menggunakan Analisis Diskriminan. *Jurnal FMIPA*, 1, 70-76.
- Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment How to Make QFD Work for You*. Massachusetts, Cambridge.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25 (9<sup>th</sup> ed.)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hafiz, G.F, *et al.* (2021). Fasilitas Pada Barbershop Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment Improvement Of Service Quality And Facilities At Sooper Barbershop. *e-Proceeding of Engineering* 8(5), 8614-8626.
- Hasana, Uswatun. (2007). *Penerapan Konsep Quality Function Deployment (QFD) Dalam Meningkatkan Kualitas Dan Mengembangkan Produk Sepeda*



*Motor Honda Karisma 125D*. Statistika Terapan dan Komputasi, UNNES.

- Kurniasih, S. R. (2010). *Analisis Diskriminan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Di Kota Surakarta*.
- Mutiawati, C. (2019). *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. Deepublish, Indonesia.
- Nofriavani, *et al.* (2022). Pengaruh Kepuasan Pelayanan Dan Fasilitas kampus Lembaga Pendidikan Perguruan Tinggi Institut Teknologi dan Bisnis Master. *Islamic Economics, Management and Business*, 1, 29-43.
- Rachman, R. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Luwuk. *Jurnal Ilmiah Manajemen Emor (Ekonomi Manajemen Orientasi Riset)*, 1(2), 90-115.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1993). More On Improving Service Quality Measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140-147.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. 64(1), 12-40.
- Pattaray, A., & Par, M. (2021). *Konsep Pelayanan Bagi Wisatawan Penyandang Disabilitas*. CV Literasi Nusantara Abadi, Malang, Indonesia.
- R, A. P., Effendi, U., & Effendi, M. (2005). Kualitas Pelayanan Konsumen Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) Statagic Planning Analysis Of Service Quality. *Jurnal Industri*, 4(1), 41-52.
- Rizkiana, A., & Hendikawati, P. (2015). Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Analisis Diskriminan. *Indonesian Journal of Mathematics and Natural Sciences*, 38(1), 89-100.
- Sari, C. N. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode QFD Pada Suzuki PT. Sejahtera Buana Trada. 08, 150-157.
- Santoso, S. (2015). *Statistik Multivariat*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta, Indonesia.
- Supranto, 2004. *Analisis Multivariat Arti dan Interpretasi*. PT. Asdi Mahasatya, Jakarta, Indonesia.
- Utami, C. W. (2006). Relationship Effort dan Kualitas Layanan Sebagai Strategi

Penguat Relationship Outcomes (Sebuah Tinjauan Konseptual dalam Bisnis Ritel Modern Di Indonesia). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 22-34.

Yuwono, N. V., Kwanda, T., & Rahardjo, J. (2016). Analisa Faktor dan Diskriminan terhadap Kepuasan Penghuni Apartemen Sekitar Kampus di Surabaya: Studi Kasus Apartemen the Square, High Point dan Metropolis. *Dimensi Utama Teknik Sipil*, 3(2), 17-22.