

ABSTRAK

Program Studi Teknik Industri (PSTI) adalah salah satu unit kerja di Universitas Muhammadiyah Gresik, merupakan perguruan tinggi swasta di Gresik memiliki komitmen untuk memberikan layanan yang terbaik untuk konsumennya yaitu mahasiswa. Tetapi dari hasil penelitian yang sudah dilakukan terdapat keluhan dari mahasiswanya terkait dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut-atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap mahasiswa dan memberikan usulan langkah perbaikan yang harus dilakukan oleh Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Gresik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *fuzzy servqual* dan *Quality Function Deployment (QFD)*. Pengumpulan data primer dilakukan melalui observasi, wawancara, serta penyebaran kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai *defuzzyfikasi servqual* per atribut menunjukkan bahwa atribut fasilitas wifi gratis/Hot Spot mempunyai nilai gap negatif tertinggi. Untuk hasil *defuzzyfikasi servqual* per dimensi, *tangiabels* memiliki nilai gap negatif tertinggi. Sedangkan nilai *defuzzyfikasi servqual* secara keseluruhan memiliki nilai negatif sehingga dalam hal ini pihak manajemen Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Gresik perlu melakukan evaluasi atau perbaikan terhadap kualitas pelayanannya. Langkah perbaikan yang menjadi prioritas utama adalah dengan menambah jumlah router.

Kata kunci : *Fuzzy, Servqual, QFD*.

ABSTRACT

One unit at the University of Muhammadiyah Gresik is the Industrial Engineering Program , University of Muhammadiyah Gresik is a private college in Gresik is committed to provide best services to its customers such as students . But the results of research that has been done there is a complaint of students associated with the services provided . This study aims to determine the attributes that affect the quality of service to students and provide corrective measures proposed to be done by the Department of Industrial Engineering , University of Muhammadiyah Gresik to improve service quality . The method used in this study are fuzzy servqual and Q uality Function Deployment (QFD) . Primary data were collected through observation , interviews , and questionnaires were distributed to students . The results of data processing show that the value defuzzyfication servqual per attribute indicates that the attribute free wifi / Hot Spot has the highest negative gap value . For servqual defuzzyfication results per dimension , tangiabels has the highest negative gap value . While the overall value of defuzzyfication servqual have negative value so in this case the management of the Industrial Engineering Program , University of Muhammadiyah Gresik need to do an evaluation or improvement of the quality of service . Corrective measures are a top priority is to increase the number of routers .

Keywords : Fuzzy , Servqual , QFD .

