

Penerapan quality function deployment dengan mengadopsi penggabungan metode servqual dan model kano dalam upaya meningkatkan kualitas layanan web perguruan tinggi : studi kasus web STMIK MDP = Application of quality function deployment by integrating servqual method with kano model to increase higher education web service quality case study website of STMIK MDP

Dorie Pandora Kesuma, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20367439&lokasi=lokal>

Abstrak

Perkembangan teknologi internet saat ini sudah sangat pesat dimana salah satu contohnya adalah teknologi website yang kini telah banyak diterapkan pada berbagai bidang, salah satunya adalah pada institusi pendidikan tinggi. STMIK MDP sebagai salah satu perguruan tinggi juga telah lama memiliki dan menjalankan layanan webnya sendiri yang telah mengalami berbagai perubahan dan perkembangan yang dilakukan agar selalu dapat memenuhi kebutuhan penggunanya, yaitu para mahasiswa dan dosen. Di dalam menjalankan suatu layanan jasa, penting bagi organisasi untuk mengetahui serta mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang mereka gunakan. Di era persaingan bisnis yang sangat ketat sekarang ini, sangat penting bagi organisasi untuk dapat memenuhi setiap kebutuhan para pelanggannya, tidak terkecuali pada perguruan tinggi dengan layanan web-nya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan web di STMIK GI MDP dan upaya peningkatan apa saja yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan web tersebut dilihat dari keinginan dan kebutuhan para penggunanya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa para pengguna layanan web STMIK MDP masih belum puas dengan layanan yang mereka terima. Untuk mengatasi hal tersebut, maka dengan menggunakan gabungan metode SERVQUAL dan Model Kano untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna yang nantinya akan diintegrasikan ke dalam QFD untuk menentukan solusi bagi peningkatan kualitas layanan, maka akan dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian serta permasalahan diatas.

The development of internet technology today run very rapidly, one of the example is technology of the website which has now been widely applied in various fields, one of them is higher education institution. STMIK MDP as one of the colleges also have had a long and runs it's own web service which has undergone various changes and progress being made in order to always be able to meet the needs of users, ie students and teachers. In carrying out the services, it is important for organizations to determine and evaluate the level of user satisfaction with the services they use. In the era of business competition is very tight right now, is very important for organizations to be able to meet the needs of its customers, is no exception to the college with its services.

This study aims to determine the level of quality of web services in STMIK GI MDP and what efforts can be done to improve the quality of web services viewed from the desires and needs of its users. The results of this study indicate that the STMIK MDP's web service users are still not satisfied with the service they received. To overcome this charter, then by using a combined method of SERVQUAL and Kano Model to

measure the satisfaction level of users that will be integrated into QFD to determine the solutions for improving the quality of service, it will be able to answer the research questions and problems above.</i>