

Analisis kualitas layanan pendidikan dan pelatihan fungsional inspektur ketenagalistrikan dengan pendekatan servqual dan QFD (studi kasus: Pusdiklat Kebtke) = Analysis of education service quality and functional training of the inspector electricity with servqual and QFD approach (case study: Pusdiklat Kebtke) / Retno Kusumastuti

Retno Kusumastuti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20415630&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Tujuan dari tesis ini adalah untuk menggambarkan bagaimana fungsi kualitas penyebaran (QFD). Metodologi yang digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan dan harapan pelanggan ke dalam karakteristik kualitas dalam Pendidikan dan Pelatihan Fungsional Inspektur Ketenagalistrikan. Studi kasus ini menggambarkan bagaimana pendekatan yang ada, integrasi SERVQUAL dan QFD dapat diterapkan untuk peningkatan kualitas. Alumni peserta pelatihan di 2012-2014, terpilih sebagai kerangka sampling. Sebuah model SERVQUAL sebagai titik awal, dan kemudian mengidentifikasi desain pelayanan pada pendidikan dan pelatihan Inspektur Ketenagalistrikan menggunakan pendekatan QFD. Integrasi SERVQUAL dan QFD digunakan di dalam konsep kualitas pendidikan yang telah digambarkan melalui studi kasus.

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to describe how quality function deployment (QFD) methodology was employed for translating customer needs and expectations into the quality characteristics in a Functional Training of the Inspector of Electricity. This case study illustrates how an existing approach of SERVQUAL and QFD integration can be applied for quality improvement. Alumni of the training participants in 2012-2014, was selected as the sampling frame. A SERVQUAL model as a starting point, and then identifies service design functional Training of the Inspector of Electricity requirements using a QFD approach. This integration of SERVQUAL and QFD approaches in the conceptual Education of Quality model has been illustrated through a case study.