

## ABSTRAK

Dalam persaingan yang semakin ketat saat ini, agar dapat bersaing dengan yang lain maka suatu organisasi dituntut memiliki kualitas yang terjamin. Untuk meningkatkan kualitas organisasi maka dibutuhkan standar-standar yang diakui secara internasional. Salah satu standar internasional yang sering digunakan adalah standar ISO. Standar ISO dapat meningkatkan kualitas suatu organisasi dan dapat digunakan untuk menjamin mutu organisasi. Standar ISO dapat digunakan oleh organisasi manufaktur dan jasa. Perguruan tinggi adalah organisasi jasa, sehingga Ubaya sebagai organisasi jasa dalam bidang pendidikan ingin meningkatkan dan mendapatkan penjaminan mutu yang diakui secara internasional, sehingga Ubaya mempunyai kemampuan bersaing dengan Universitas nasional maupun internasional. Ubaya mengimplementasi ISO 9001:2008 tentang sistem manajemen mutu. Pada penelitian ini dilakukan pengukuran dan peningkatan kualitas layanan yang ada pada unit kerja pendukung yaitu Adpelkam, BAAK, BAU, Direktorat Keuangan (kasir), PIOLK, SIM, Warta Ubaya, dan Klinik Medis. Yang dapat digunakan sebagai syarat salah satu prinsip ISO 9001 yaitu *continues improvement*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar toleransi perubahan layanan yang masih memadai pada unit kerja pendukung di Universitas Surabaya yang sedang mengimplementasikan ISO 9001:2008, mencari penyebab ketidakpuasan pelanggan terhadap unit kerja di Universitas Surabaya, dan memberikan usulan perbaikan dan penerapan unit kerja berdasarkan prioritas permasalahan. Pada penelitian ini dilakukan beberapa analisis yakni analisis deskriptif, analisis MANOVA, analisis zona toleransi, dan analisis perbaikan.

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui hasil kuesioner dan menyajikannya dalam sebuah tabel atau gambar sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami, dari analisis tersebut maka didapatkan nilai *mean* tingkat kepuasan, tingkat kecukupan, dan tingkat kepentingan.

Analisis MANOVA menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang ada pada tiap unit kerja pendukung yang diteliti tidak terdapat perbedaan.

Dari analisis zona toleransi dapat dilihat variabel mana yang membutuhkan perbaikan yaitu variabel yang memiliki nilai MSA positif karena tingkat kepuasan mahasiswa berada dibawah standar yang dapat ditoleransi oleh mahasiswa.

Strategi perbaikan dilakukan dengan menggunakan metode QFD. Selain itu, terdapat saran-saran hasil diskusi yang dilakukan penulis dengan kepala unit kerja pendukung yang diteliti dan *focus group discussion* dengan mahasiswa Ubaya.

*Keywords* : Kualitas, ISO, Zona Toleransi, QFD.