

## ABSTRAKSI

Saat ini mutu suatu perguruan tinggi menjadi pilihan bagi setiap calon mahasiswa baru. Setiap calon mahasiswa baru akan memilih perguruan tinggi yang memiliki mutu yang baik. Mutu dari suatu perguruan tinggi mencakup segi fisik maupun segi non fisik. Dari segi fisik yaitu dilihat dari sarana lingkungan yang ada yaitu mencakup lingkungan disekitar kampus, gedung dan ruangan yang ada, fasilitas, sarana parkir kendaraan, dan lain-lain. Dari segi non fisik yaitu dilihat dari tenaga pengajar, mutu pendidikan, program studi (jurusan), biaya kuliah, dan lain-lain.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa Fakultas Teknik UBAYA khususnya pada angkatan 2000, 2001 dan 2002. Hal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan, harapan dan persepsi antara mahasiswa lama dan mahasiswa baru terhadap mutu dari UBAYA saat ini. Dari hasil analisis deskriptif diperoleh dimensi yang dianggap penting adalah biaya untuk angkatan 2000 (3.54), angkatan 2001 (3.74), angkatan 2002 (3.52). Dimensi yang mempunyai harapan tertinggi untuk angkatan 2000 adalah pelayanan terhadap mahasiswa (4.19) dan perguruan tinggi (4.19), angkatan 2001 adalah dosen (4.18), angkatan 2002 adalah perguruan tinggi (4.34). Dimensi yang mempunyai persepsi tertinggi adalah sarana lingkungan untuk angkatan 2000 (3.18), angkatan 2001 (3.10), dan angkatan 2002 (3.17). Sedangkan berdasarkan jurusan Teknik Elektro untuk angkatan 2000 adalah jurusan (3.09), untuk angkatan 2001 adalah dosen (3.75), dan angkatan 2002 adalah pelayanan terhadap mahasiswa (3.63). Untuk jurusan Teknik Informatika, untuk angkatan 2000 adalah pelayanan terhadap mahasiswa (3.04), angkatan 2001 adalah dosen (2.91) dan angkatan 2002 adalah pelayanan terhadap mahasiswa (2.87). Untuk jurusan Teknik Kimia, untuk angkatan 2000 adalah dosen (3.43), angkatan 2001 adalah pelayanan terhadap mahasiswa (3.78) dan angkatan 2002 adalah jurusan (2.88). Untuk jurusan Teknik Industri adalah dimensi jurusan yaitu untuk angkatan 2000 (3.14), angkatan 2001 (3.07) dan angkatan 2002 (3.23). Untuk jurusan Teknik Manufaktur, untuk angkatan 2000 adalah jurusan (4.00), angkatan 2001 adalah dosen (3.67) dan angkatan 2002 adalah dosen (3.67). Dari analisis *crossstab* berdasarkan profil responden terlihat bahwa antara asal SMU, alasan memilih UBAYA dan masuk UBAYA melalui JPMK berhubungan dependen dengan angkatan mahasiswa (angkatan 2000, 2001 dan 2002). Dari analisis *Manova* terlihat bahwa ada perbedaan *mean* antar angkatan untuk harapan dan persepsi, akan tetapi pada tingkat kepentingan terlihat bahwa tidak ada perbedaan *mean* antar angkatan. Uji *Z* yang dilakukan adalah untuk mengetahui perbedaan *mean* antara tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi, sehingga dapat diketahui variabel-variabel apa saja yang menurut mahasiswa masih merasa tidak puas yang merupakan variabel yang menjadi kelemahan yaitu pada variabel sistem dan proses pendaftaran mahasiswa yang kurang baik, biaya kuliah yang tidak terjangkau oleh mahasiswa, informasi mengenai penjadwalan mata kuliah yang kurang jelas dan dosen tidak objektif dalam menilai.

Melalui pendekatan *QFD* dapat diperoleh faktor-faktor yang perlu diprioritaskan untuk dilaksanakan oleh pihak manajemen UBAYA sesuai dengan keinginan mahasiswa, yaitu jumlah hasil yang diumumkan kepada mahasiswa (194.7), lama waktu proses pendaftaran (189.9), kebutuhan biaya pendidikan di tiap tahunnya (186.3), adanya sistem evaluasi penilaian bagi setiap dosen (176.1) dan jumlah loket yang dibuka (158.2).

Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen UBAYA yang bertujuan untuk meningkatkan mutu UBAYA baik dari segi fisik maupun segi non fisik sehingga menjadi lebih baik dan tetap diminati oleh mahasiswa sebagai salah satu perguruan tinggi swasta yang bermutu.