

## ABSTRAK

Penerapan manajemen mutu pendidikan yang populer dengan istilah *Total Quality Education* (TQE) menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini menentukan variabel layanan pendidikan sehingga kualitas layanan pendidikan di fakultas teknologi industri bisa ditingkatkan. mengidentifikasi tingkat kesesuaian layanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa fakultas teknologi industri dengan menggunakan metode *service quality*. menggunakan metode *quality function deployment* untuk menentukan prioritas layanan yang akan di perbaiki pada kualitas pelayanan fakultas teknologi industri. penelitian dilakukan di fakultas teknik industri universitas bung hatta dengan mengintegrasikan dua metode yang berbeda, yaitu *Servqual* dan *Quality Function Deployment*. *Servqual* mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kualitas pelayanan, *Quality Function Deployment* menerjemahkan keinginan pelanggan menjadi respon teknis yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen Fakultas Teknik Industri. Hasil prioritas tertinggi menunjukkan yang harus diperbaiki oleh pihak kampus ialah dosen membimbing mahasiswa, mengecek secara berkala dan memperbaiki fasilitas, mengecek kondisi fasilitas laboratorium dan memperbaiki secara berkala fasilitas tersebut.

**Kata Kunci :** *Servqual*, *Quality Function Deployment*, Pendidikan

## **ABSTRACT**

The application of popular education quality management to the term Total Quality Education (TQE) emphasizes the search for consistent improvements to achieve customer needs and satisfaction. The purpose of this study is to determine the variables of educational services so that the quality of education services in the faculty of industrial technology can be improved. identify the level of suitability of educational services provided to students of the faculty of industrial technology by using the service quality method. use the quality function deployment method to determine service priorities to be improved on the service quality of the industrial technology faculty. The research was carried out at the University of Bandung Industrial Engineering Faculty by integrating two different methods, namely Servqual and Quality Function Deployment. Servqual identifies strengths and weaknesses of service quality, Quality Function Deployment translates customer desires into technical responses that can be done by the management of the Industrial Engineering Faculty. The highest priority results show that what should be improved by the campus is the lecturer guiding students, checking periodically and repairing facilities, checking the condition of laboratory facilities and regularly repairing these facilities.

Keywords: Servqual, Quality Function Deployment, Education