

ABSTRAKSI

Telkom University (Tel-U) merupakan salah satu perguruan tinggi yang memiliki program magister di Indonesia. Salah satu jurusan yang menjadi objek penelitian ini adalah Program Reguler S2 Teknik Elektro (TE). Hingga saat ini Program Reguler S2 TE Tel-U belum juga mencapai target jumlah mahasiswa yang ditetapkan. Hal ini dapat terjadi karena kurangnya kualitas layanan yang diterima oleh para mahasiswa. Untuk itu Program Reguler S2 TE Tel-U perlu untuk meningkatkan kualitas layanannya.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi peningkatan kualitas layanan Program Reguler S2 TE Tel-U menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD) for higher education*. Metode ini merupakan salah satu metode yang dapat menerjemahkan kebutuhan mahasiswa sebagai penerima layanan menjadi kebutuhan teknis yang dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa, dengan mempertimbangkan kapabilitas pengelola Program Reguler S2 TE Tel-U sebagai penyedia layanan. Dalam penelitian ini dilakukan identifikasi kebutuhan mahasiswa dengan metode *depth interview* dan menyebarkan kuesioner. Data yang didapat kemudian diolah kedalam dua iterasi *QFD for higher education* sehingga didapat komponen yang perlu untuk dilakukan perbaikan.

Rekomendasi dirumuskan berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data, analisis, diskusi dengan pengelola Program Reguler S2 TE Tel-U dan perbandingan dengan pesaing. Rekomendasi yang disusun dalam penelitian ini antara lain memperhitungkan dan penerapan *access point* internet, evaluasi kurikulum di setiap semester, meningkatkan kesesuaian perkuliahan dengan Rencana Perkuliahan Semester dan sesuai dengan jadwalnya, menambah jumlah dosen dengan pendidikan S3 juga yang sesuai dengan bidang program studi, merekrut dosen dengan gelar guru besar atau profesor dan mensertifikasi tenaga administrasi Program Reguler S2 TE Tel-U. Seluruh rekomendasi yang diusulkan telah diverifikasi dan disanggupi oleh pengelola Program Reguler S2 TE Tel-U.

Kata Kunci: QFD, *Quality Function Deployment for Higher Education*, Magister Teknik Elektro, Telkom University