

ABSTRAK

Universitas Telkom merupakan perguruan tinggi swasta yang memiliki 31 jurusan. Salah satu jurusannya adalah S1 Seni Rupa Murni yang akan menjadi objek penelitian, hingga saat ini Program studi S1 Seni Rupa Murni memiliki jumlah mahasiswa yang rendah dibandingkan dengan Program studi S1 Seni Rupa Murni perguruan tinggi lain (sumber : Dikti,2017). Ini disebabkan karena kurangnya kualitas layanan yang diterima oleh mahasiswa. Maka dari itu perlu ada peningkatan kualitas layanan pada Program studi tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi kepada pihak perguruan tinggi dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode ini dapat menerjemahkan kebutuhan mahasiswa sebagai penerima kualitas layanan menjadi kebutuhan teknis untuk kemudian diidentifikasi. Penelitian ini melakukan wawancara untuk mengidentifikasi kebutuhan mahasiswa dan melakukan penyebaran kuisioner. Data yang didapat dari kuisioner kemudian diolah ke dalam QFD iterasi satu hingga QFD iterasi dua sehingga didapatkan bagian mana saja yang harus didahulukan untuk melakukan perbaikan.

Perumusan rekomendasi dihasilkan berdasarkan hasil pengolahan data, analisis pengolahan data, diskusi dengan pengelola S1 Seni Rupa Murni Universitas Telkom, dan melakukan *benchmark* dengan kompetitor. Rekomendasi yang diusulkan pada penelitian ini adalah penentuan target pada setiap kebutuhan mahasiswa Program Studi Seni Rupa Universitas Telkom. Rekomendasi target yang perlu diperbaiki terlebih dahulu antara lain jumlah dosen yang ahli, jam kerja, jumlah ruang studio, jumlah dosen, dan jumlah mata kuliah yang wajib. Seluruh rekomendasi disetujui oleh pihak Program Studi Seni Rupa Universitas Telkom.

Kata kunci: QFD, Kualitas layanan, S1 Seni Rupa Murni, Universitas Telkom