

ABSTRAK

Kualitas pelayanan menduduki posisi yang sangat strategis karena merupakan salah satu aspek dalam keunggulan kompetitif suatu lembaga. Salah satu parameter dalam peningkatan kualitas pada pendidikan perguruan tinggi adalah sistem pembelajaran di Laboratorium. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan usulan rancangan perbaikan kualitas pelayanan dan fasilitas Laboratorium Program Studi (Prodi) Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta.

*Peningkatan pelayanan dan fasilitas laboratorium Prodi Teknik Industri UPN” Veteran” Yogyakarta perlu adanya masukan dari mahasiswa yang dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada mahasiswa. Hasil dari kuesioner akan dijadikan rancangan pelayanan dan fasilitas di laboratorium dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*. *QFD* merupakan metode yang dapat menentukan prioritas perbaikan atribut pelayanan agar keluaran dari penelitian ini mampu mengoptimalkan perbaikan kualitas pelayanan dan fasilitas laboratorium yang akhirnya dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.*

*Hasil dari analisis dengan *QFD* maka didapatkan rancangan pelayanan dan fasilitas di laboratorium yang sesuai dengan keinginan mahasiswa. Dari 28 rancangan pelayanan dan fasilitas yang dihasilkan, dapat dikategorikan ke dalam 3 jangka waktu pelaksanaan yaitu jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang. Dengan rancangan pelayanan dan fasilitas ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.*

Kata kunci: *kepuasan mahasiswa, pelayanan dan fasilitas di laboratorium, dan *Quality Function Deployment (QFD)*.*

, yaitu kepala laboratorium bertanggungjawab dalam pelaksanaan praktikum, pengumpulan tugas tepat waktu sesuai ketentuan agar praktikum berjalan lancar, standar operasional prosedur perekrutan asisten laboratorium jelas, melakukan kerjasama dengan lembaga yang memberikan lisensi software yang digunakan sebagai penunjang praktikum, asisten laboratorium menguasai ilmu di bidangnya, pelatihan spss, autocad, winQsb, promodel, dan powersim, terdapat buku-buku penunjang materi praktikum, aturan pengumpulan laporan, laboran memantau jalannya praktikum, asisten laboratorium dengan senang hati membantu kesulitan praktikan, pembahasan materi dengan menggunakan slide agar lebih mendetail, praktikum tepat waktu agar berjalan lancar, sanksi diberikan tugas bagi yang melanggar aturan praktikum, berdiskusi terhadap permasalahan yang ada, ketersediaan tempat sampah di ruang laboratorium, Pengaturan rak buku di ruangan laboratorium agar terlihat rapih, penataan meja dan kursi yang efisien di ruangan laboratorium, pengadaan jadwal bimbingan untuk praktikan, kesesuaian temperatur ruangan (AC) diruangan, dan penampilan asisten laboratorium sopan dan rapih (menggunakan kemeja dan sepatu). Dengan rancangan pelayanan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas laboratorium prodi teknik industri fakultas teknologi industri UPN” Veteran” Yogyakarta sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

