

USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PERGURUAN TINGGI MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* STUDI KASUS DI STT IBNU SINA BATAM

M. Ansyar Bora¹⁾, Elita Amrina²⁾ dan Herman³⁾

^{1,3)} Program Studi Program Profesi Insinyur, Program Pascasarjana, Universitas Andalas

^{1,2)} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Andalas

^{1,3)} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Ibnu Sina

E-mail: ansyarbora@gmail.com¹⁾, elita@eng.unand.ac.id²⁾, herman@uis.ac.id³⁾

ABSTRAK

STT Ibnu Sina Batam merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di kota Batam yang mempunyai visi menjadi perguruan tinggi unggulan nasional, berdaya saing global berlandaskan iman dan taqwa, untuk mencapai visi tersebut STT Ibnu Sina menargetkan tahun 2021 semua program studi yang dibina terakreditasi A, saat ini program studi yang dibina yaitu Teknik Industri dan Teknik Informatika masih terakreditasi B, untuk mencapai visi tersebut salah satu unsur yang harus dipenuhi yaitu peningkatan kualitas layanan perguruan tinggi. Berdasarkan hal tersebut maka dalam penelitian ini bertujuan untuk menentukan Atribut apa saja yang diinginkan mahasiswa dalam upaya peningkatan kualitas layanan perguruan tinggi dan untuk merancang layanan perguruan tinggi yang sesuai kebutuhan pelanggan. Pada Penelitian ini pengambilan sampel menggunakan metode Slovin, sehingga diperoleh sampel 319 responden yang kemudian diberikan kuesioner untuk memberikan tanggapan terkait persepsi dan harapan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh STT Ibnu Sina Batam. Metode pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan integrasi metode Servqual dan QFD. Berdasarkan dari hasil Analisis Kesenjangan/Gap Servqual diperoleh bahwa mahasiswa tidak puas terhadap layanan Perguruan Tinggi STT Ibnu Sina Batam, hal ini karena terdapat gap negatif (-) antara persepsi dan harapan atau antara pelayanan yang di rasakan dengan pelayanan yang seharusnya mereka dapatkan sedangkan untuk melakukan upaya perbaikan peningkatan layanan yang bernilai negative kemudian dilakukan Analisis QFD, Setelah dilakukan perancangan kualitas menggunakan metode QFD diperoleh 19 Respon teknis yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di STT Ibnu Sina Batam.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Serqual, QFD

ABSTRACT

STT Ibnu Sina Batam is one of the private universities in the city of Batam which has a vision of becoming a national superior university, globally competitive based on faith and piety, to achieve this visit STT Ibnu Sina targets that in 2021 all study programs being fostered are accredited A, currently The study program being fostered, namely Industrial Engineering and Informatics Engineering, is still accredited B, to achieve this visit one of the things that must be fulfilled is improving the quality of higher education services. Based on this, this study aims to determine what attributes students want in an effort to improve the quality of higher education services and to design higher education services according to customer needs. In this study, a sampling technique was used using the Slovin method, in order to obtain a sample of 319 respondents who were then given a questionnaire to provide responses related to students' perceptions and expectations of the services provided by STT Ibnu Sina Batam. The data processing and analysis method used in this research is using the integration of Servqual and QFD methods. From the results of the Servqual Gap Analysis, it

was found that students were not satisfied with the services of STT Ibnu Sina Batam College, this was because there was a negative gap (-) between perceptions and expectations or between services they felt based on the services they should get to make efforts to improve service that deserves to be carried out then repairs QFD analysis, After designing the quality using the QFD method, 19 technical responses must be made to improve the quality of service at STT Ibnu Sina Batam.

Keywords: Service Quality, Serqual, QFD

1. PENDAHULUAN

Sistem pendidikan yang berkualitas adalah pendidikan yang diselenggarakan dengan cara yang sistematis dan konsisten serta berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa *output* (keluaran) dari suatu sistem pendidikan adalah sumber daya manusia yang akan digunakan dalam industri dan pembangunan di suatu daerah atau suatu institusi. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan perbaikan sistem pendidikan yang selanjutnya dapat menghasilkan sistem pendidikan yang berkualitas. Dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia jasa pendidikan memegang peranan penting. Akan tetapi, minat dan perhatian pada aspek kualitas jasa pendidikan bisa dikatakan baru berkembang dalam satu dekade terakhir. Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut.

Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk. Sebelum lebih jauh membahas mengenai layanan pendidikan, terlebih dahulu akan dibahas mengenai pengertian jasa menurut beberapa ahli, sehingga pembahasan ini dapat dipahami secara komprehensif. Kotler (1997) dalam buku Manajemen Jasa Terpadu mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya. Selanjutnya Stanton mengungkapkan bahwa jasa diidentifikasi sebagai kegiatan tidak berwujud yang merupakan obyek utama dari transaksi yang dirancang untuk menyediakan keinginan atau kepuasan kepada pelanggan. Dari berbagai

pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik dimana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang mempunyai sifat yang tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.

Sekolah Tinggi Teknik (STT) Ibnu Sina Batam memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan baik di tingkat lokal, nasional, maupun global. Untuk mencapai hal itu, STT Ibnu Sina Batam harus mampu menciptakan kualitas pendidikan yang tinggi serta berkomitmen melakukan perbaikan berkelanjutan dari berbagai aspek di lingkup pendidikan tinggi yang melibatkan banyak elemen dalam struktur organisasinya. Salah satu upaya yang telah dilakukan adalah dengan memberikan standarisasi pada program studi melalui pengakreditasi yang dilaksanakan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Akreditasi adalah pengakuan terhadap perguruan tinggi atau program studi yang menunjukkan bahwa perguruan tinggi atau program studi tersebut dalam melaksanakan program pendidikan dan mutu lulusan yang dihasilkannya, telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT, 2009), dimana hal tersebut dilakukan agar: (1) Memberikan jaminan bahwa institusi perguruan tinggi yang terakreditasi telah memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh BAN-PT, sehingga mampu memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyelenggaraan perguruan tinggi yang tidak memenuhi standar, (2) Mendorong perguruan tinggi untuk terus menerus melakukan perbaikan dan mempertahankan mutu yang tinggi, serta, (3) Hasil akreditasi dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam transfer kredit, usulan bantuan dan alokasi dana, serta mendapat



pengakuan dari badan atau instansi yang berkepentingan (BAN-PT, 2009).

Sekolah Tinggi Teknik (STT) Ibnu Sina Batam mempunyai visi menjadi perguruan tinggi unggulan nasional, berdaya saing global berlandaskan iman dan taqwa, untuk mencapai visi tersebut STT Ibnu Sina menargetkan tahun 2021 semua program studi yang dibina terakreditasi A, saat ini program studi yang dibina yaitu Teknik Industri dan Teknik Informatika masih terakreditasi B, untuk mencapai visi tersebut salah satu unsur yang harus dipenuhi yaitu peningkatan kualitas layanan perguruan tinggi. Atas dasar tersebut STT Ibnu Sina Batam, sebagai salah satu institusi pendidikan yang memiliki komitmen untuk menghasilkan pendidikan yang berkualitas, dapat melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas layanan kepada stakeholder.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk membuat suatu penelitian yang berkaitan dengan pembuatan usulan rancangan perbaikan kualitas pelayanan pendidikan di STT Ibnu Sina Batam menggunakan penggabungan dari *Service Quality* (Servqual) kemudian diintegrasikan dengan metode *Quality Function Deployment*. *Service Quality* model terdiri dari lima atribut yakni *tangibility*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy*. Metode *SERVQUAL* dapat mengidentifikasi seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diperoleh atau diterima (Zeithaml dkk. dalam Aulia, 2009). Perbandingan antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh pelanggan/mahasiswa ini akan menentukan nilai *gap* kualitas pelayanan dari setiap atribut kebutuhan dan atribut mana yang harus menjadi fokus untuk perbaikan selanjutnya. Hasil pengolahan data *Servqual* tersebut selanjutnya akan diolah menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*.

Metode QFD merupakan metode perencanaan dan pengembangan dari produk maupun jasa yang sangat terstruktur dan sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya dengan mendefinisikan harapan pelanggannya dan mengevaluasi tanggapan teknis perusahaan untuk memenuhinya (Aka, 1990). Menurut Sullivan (1986) penggunaan QFD memiliki empat manfaat, yaitu: *customer*

focused, *time efficient*, *time oriented*, dan *documentation oriented*. Metode ini sangat berfokus pada pelanggan, karena kebutuhan dari pelanggan ditanggapi dengan beberapa respon teknis dari perusahaan. Antara kebutuhan pelanggan dan respon teknis tersebut akan dihubungkan, digambarkan secara jelas, dianalisis, dan hasilnya akan dievaluasi. Dalam pembuatan QFD, langkah awal yang dilakukan yaitu dengan mendeskripsikan kebutuhan pelanggan yang berasal dari *Voice of Customer*. Hal ini digunakan sebagai acuan kriteria penilaian dalam QFD dengan input utamanya adalah persepsi manusia atau pelanggan.

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi pengelola STT Ibnu Sina Batam, karena hasil penelitian ini akan menunjukkan seberapa baik kualitas layanan yang telah dijalankan selama ini sekaligus untuk menentukan prioritas apa yang harus diperbaiki dalam rangka meningkatkan atribut yang masih dinilai kurang baik.

2. TINJAUAN PUSTAKA

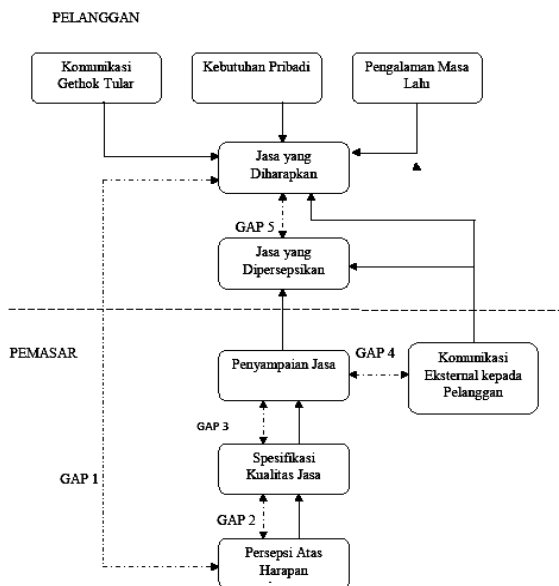
2.1 Pengertian dan Konsep Dasar Kualitas.

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. Kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Dalam mendefinisikan kualitas produk, ada lima pakar utama dalam manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) yang saling berbeda pendapat, tetapi maksudnya sama. Di bawah ini dikemukakan pengertian kualitas dari lima pakar TQM (Nasution, 2001). Menurut Juran (1993), Kualitas adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan itu didasarkan pada lima ciri utama berikut: a. Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan. b. Psikologis, yaitu citra rasa atau status. c. Waktu, yaitu kehandalan. d. Kontraktual, yaitu adanya jaminan. e. Etika, yaitu sopan santun, ramah dan jujur. Kecocokan penggunaan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, meningkatkan citra atau status konsumen yang memakainya, tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas dan sesuai etika bila digunakan. Khusus untuk jasa diperlukan pelayanan kepada pelanggan yang

ramah, sopan serta jujur sehingga dapat menyenangkan atau memuaskan pelanggan.

2.2 Service Quality (Servqual)

Model kualitas jasa yang paling populer hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran adalah model *SERVQUAL* (*service quality*). Model ini dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas (Tjiptono, 2005). Model yang dikembangkan oleh Zeithaml et al (1990) yaitu model *service quality* (*Servqual*) dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Konseptual *SERVQUAL* (Zeithaml et al.,1990)

Keterangan: Garis putus-putus horizontal memisahkan dua fenomena utama, pada bagian atas berkaitan dengan pelanggan dan bagian bawah berkaitan dengan perusahaan atau penyedia jasa.

2.3 Quality Function Deployment (QFD)

Quality Function Deployment (QFD) merupakan suatu metode yang digunakan untuk menentukan prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen serta mengelompokkannya. QFD dapat digunakan baik pada perusahaan yang menawarkan produk ataupun jasa bagi konsumen. Menurut Cohen (1995) QFD adalah

metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Sementara itu Akao (1990) Menyatakan QFD adalah suatu metodologi untuk menterjemahkan kebutuhan dan keinginan konsumen kedalam suatu rancangan produk yang memiliki persyaratan teknis dan karakteristik kualitas tertentu.

QFD adalah sistem pengembangan produk yang dimulai dari merancang produk, proses manufaktur, sampai produk tersebut ke tangan konsumen, pengembangan produk berdasarkan keinginan konsumen (Djati, 2003). Bora, M. A (2018) menyatakan QFD merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui keinginan konsumen dengan mengumpulkan *customer voices* dan *customer needs*. Kedua hal tersebut kemudian diklasifikasi dan diurutkan berdasarkan prioritas.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Sekolah Tinggi Teknik (STT) Ibnu Sina Batam. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu metode observasi, kuesioner dan studi pustaka, sedangkan metode pengolahan data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, *Servqual* dan QFD.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan di STT Ibnu Sina Batam dengan menyebarkan kuesioner *servqual* kepada mahasiswa sebanyak 319 responden melebihi jumlah sampel minimal (294) yang diperoleh dari hasil perhitungan sampel menggunakan metode slovin. Adapun variable-variabel penelitian yang di buat dalam kuesioner mengacu pada 5 dimensi layanan yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*.

4.1 Pengujian Data

A. Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas variabel persepsi dan harapan terhadap jawaban responden dengan menggunakan program SPSS 24 *for windows* menunjukkan bahwa nilai *r* hitung dari masing-masing variabel lebih besar



dari r tabel (0.1097) dan tingkat signifikansi dari masing masing variabel kurang 0.05. Untuk Menentukan r tabel di gunakan dengan rumus $df = N - 2$, dimana N merupakan jumlah sampel atau responden dan 2 merupakan nilai konstan. Maka, $319 - 2 = 317$. Dengan tingkat signifikan 5%, maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0.109. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari uji validitas data persepsi dan harapan untuk keseluruhan varibel di nyatakan valid karena $r_{Hitung} \geq r_{Tabel}$.

B. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah hasil kuesioner yang diperoleh dapat di andalkan (*reliable*) atau tidak. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS 24 for Windows. Pada penelitian ini pengujian reliabilitas persepsi dan harapan responden dilakukan dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach* (α), jika nilai *Alpha Cronbach* (α) lebih dari 0,6 maka data penelitian ini dinyatakan cukup baik atau *reliable* dan data dapat digunakan dalam pengambilan kesimpulan dalam penelitian. Adapun hasil uji reliabilitas dapat di lihat pada Tabel 1 dan 2.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Persepsi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.983	34

.966	34
------	----

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.983	34

Berdasarkan Tabel 1 dan 2 dapat dinyatakan instrumen reliabel karena nilai *cronbach' alpha* (α) lebih besar dari 0,6. Sehingga instrumen penelitian ini dinyatakan mengukur secara konsisten sasaran yang diukur.

4.2 Analisa dan Pembahasan

A. Service Quality (Servqual)

Analisis *servis quality* ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan perguruan tinggi STT Ibnu Sina Batam dengan membandingkan antara skor persepsi dengan harapan terhadap layanan yang dirasakan oleh mahasiswa. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah di berikan kepada mahasiswa kemudian di lakukan analisis *servis quality* dan diperoleh hasil bahwa mahasiswa tidak puas terhadap layanan Perguruan Tinggi STT Ibnu Sina Batam, hal ini karena terdapat gap negatif (-) antara persepsi dan harapan atau antara pelayanan yang di rasakan dengan pelayanan yang seharusnya mereka dapatkan. Selengkapnya ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Analisis Service Quality (Servqual)

No	Total		Rata-rata per item		GAP (Persepsi - Harapan)	Dimensi	Rata - Rata Perdimensi		Skor Gap	Ket
	Persepsi	Harapan	Persepsi	Harapan			Persepsi	Harapan		
1	1271	1417	3.98	4.44	-0.46	Bukti Fisik (item 1 - 9)	3.75	4.36	-1	Tidak Puas
2	1201	1392	3.76	4.36	-0.60					
3	1245	1417	3.90	4.44	-0.54					
4	1130	1364	3.54	4.28	-0.73					
5	1066	1350	3.34	4.23	-0.89					
6	1218	1398	3.82	4.38	-0.56					
7	1157	1371	3.63	4.30	-0.67					
8	1350	1431	4.23	4.49	-0.25					
9	1120	1368	3.51	4.29	-0.78					



No	Total		Rata-rata per item		GAP (Persepsi - Harapan)	Dimensi	Rata - Rata Perdimensi		Skor Gap	Ket
	Persepsi	Harapan	Persepsi	Harapan			Persepsi	Harapan		
10	1313	1345	4.12	4.22	-0.10	Kehandalan (item 10-17)	4.07	4.41	-0.34	Tidak Puas
11	1310	1423	4.11	4.46	-0.35					
12	1252	1407	3.92	4.41	-0.49					
13	1341	1430	4.20	4.48	-0.28					
14	1334	1413	4.18	4.43	-0.25					
15	1377	1447	4.32	4.54	-0.22					
16	1305	1413	4.09	4.43	-0.34					
17	1148	1369	3.60	4.29	-0.69					
18	1280	1423	4.01	4.46	-0.45	Daya Tanggap (item 18-20)	4	4.45	-0.45	Tidak Puas
19	1274	1417	3.99	4.44	-0.45					
20	1273	1423	3.99	4.46	-0.47					
21	1270	1403	3.98	4.40	-0.42	Jaminan (item 21-29)	4.15	4.48	-0.33	Tidak Puas
22	1292	1428	4.05	4.48	-0.43					
23	1364	1451	4.28	4.55	-0.27					
24	1312	1422	4.11	4.46	-0.34					
25	1323	1431	4.15	4.49	-0.34					
26	1321	1433	4.14	4.49	-0.35					
27	1329	1441	4.17	4.52	-0.35					
28	1366	1444	4.28	4.53	-0.24					
29	1338	1415	4.19	4.44	-0.24					
30	1302	1426	4.08	4.47	-0.39	Empati (item 30-34)	11.6	12.56	-0.96	Tidak Puas
31	1306	1429	4.09	4.48	-0.39					
32	1368	1448	4.29	4.54	-0.25					
33	1269	1414	3.98	4.43	-0.45					
34	1347	1447	4.22	4.54	-0.31					

B. Quality Function Deployment (QFD)

Quality Function Deployment (QFD) adalah merupakan sebuah metode yang dilakukan dalam perbaikan kualitas yang didasarkan dari keinginan pelanggan, kemudian dipikirkan bagaimana cara memenuhi keinginan konsumen tercapai. Sesuai dengan konsep QFD yang berfokus pada kepuasan pelanggan serta proses perancangan, maka proses perancangan produk layanan diawali dengan mengidentifikasi apa

kebutuhan pelanggan (*Voice of Customer*), kemudian kebutuhan pelanggan ini diterjemahkan kedalam karakteristik perencanaan produk menggunakan *House of Quality* (HOQ). Tahapan-tahapan penyusunan HOQ yaitu:

1. Penyusunan Relationship Matrix

a. Penyusunan *Customers Needs* (WHATs).

Identifikasi kebutuhan pelanggan mahasiswa merupakan hal yang penting dalam menyusun HOQ. Identifikasi kebutuhan mahasiswa STT



Ibnu Sina Batam didapatkan berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan menggunakan metode serqual. Aspek-aspek layanan yang mendapatkan nilai negatif (-) kemudian digunakan sebagai *Customers Needs* pada *house of quality* dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Atribut *Customers Needs (WHATs)*

No	<i>Customer Needs</i>
1	Tersedianya fasilitas wifi untuk mengakses internet dengan kecepatan baik
2	Tersedianya Toilet yang bersih dan nyaman
3	Tersedianya fasilitas olahraga dan seni yang memadai
4	Aplikasi E_library (perpustakaan online) sudah berjalan dan berfungsi dengan baik
5	Tersedianya kantin yang bersih dan sehat
6	Tersedianya laboratorium/ruang praktek dengan fasilitas pendukung yang lengkap
7	Kelengkapan buku dan jurnal di perpustakaan dan dapat diakses secara online
8	Area parkir yang memadai dan aman
9	Dosen mengajar sesuai dengan jadwal yang ditentukan
10	Dosen tanggap terhadap keluhan, kritik dan permasalahan mahasiswa
11	Tersedia ruang kelas yang cukup, bersih, rapi dan nyaman dengan fasilitas lengkap (Ac, Infocus dan whiteboard)
12	Adanya informasi terkait program-program beasiswa
13	Program studi merespon dan menanggapi keluhan mahasiswa dengan cepat
14	BAAK merespon dan menanggapi keluhan dengan cepat
15	Lingkungan kampus yang aman
16	Pimpinan dan Staf selalu ada selama jam kerja
17	Institusi menerima kritik dan saran dari mahasiswa
18	Institusi berupaya menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa
19	BAAK memberikan layanan yang ramah, cepat, tepat dan memuaskan
20	Petugas security selalu siaga dalam memberikan pengamanan terhadap lingkungan kampus
21	Dosen mempunyai pengalaman dan mengajar mata kuliah sesuai bidang keahliannya
22	Suasana perkuliahan/Admosfir akademik yang kondusif

No	<i>Customer Needs</i>
23	Semua dosen menggunakan Aplikasi E_learning (google classroom) dalam proses belajar mengajar
24	Citra dan reputasi positif terhadap institusi dan program studi
25	Institusi memberikan kebijakan kepada mahasiswa yang memiliki masalah keuangan dan memberikan solusi
26	Dosen menerangkan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di awal pertemuan dan materi kuliah sesuai dengan RPS
27	Program studi memiliki akreditasi yang baik dan memiliki arah perbaikan yang jelas
28	Tersedianya Ruang Kantor untuk layanan yang bersih dan nyaman
29	Mahasiswa dilayani tanpa memandang status sosial dan lainnya
30	Waktu layanan akademik (buka/tutup) sesuai dengan jam kerja yang telah di sosialisasikan
31	Institusi memiliki legalitas dan akreditasi yang baik
32	Dosen pengajar memiliki kualifikasi pendidikan S2 dan S3
33	Sistem informasi akademik (SIKAD) memberikan segala informasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa
34	Program studi memberikan layanan yang ramah, cepat, tepat dan memuaskan

b. Penetapan *Technical Requirement (HOWs)*

Berdasarkan *customers needs* yang telah dijabarkan pada tabel 4, maka langkah selanjutnya adalah menentukan respon teknis pelayanan yang akan dilakukan manajemen STT Ibnu Sina Batam untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa. Respon teknis pelayanan ini di peroleh berdasarkan hasil diskusi dengan pihak manajemen, adapun respon teknis pelayanan dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Atribut *Technical Requirement (WHATs)*

NO	<i>Service Requirement</i>
1	Melakukan perawatan secara rutin terhadap setiap ruangan kelas, kantor, dan toilet
2	Melengkapi sarana dan prasarana pendukung laboratorium sesuai dengan kebutuhan
3	Membuat Kotak Saran dan kritik secara offline dan online
4	Menambah koleksi perpustakaan digital
5	Penataan dan pengaturan dan pengamanan Area Parkir



NO	Service Requirement
6	Menambah bandwidth internet untuk kelancaran akses internet di area kampus
7	Layanan Sistem Informasi Akademik yang terintegrasi
8	Tenaga Administrasi yang Cekatan dan Handal
9	Pembinaan, Pengembangan dan peningkatan Mutu Dosen dan Tenaga pendidik melalui pelatihan dan studi lanjut
10	Melakukan Audit Mutu Internal dan Eksternal
11	Menyediakan layanan bimbingan dan konseling bagi mahasiswa
12	Pembuatan papan informasi kemahasiswaan offline dan online
13	Membuat Kebijakan Pembayaran uang kuliah dan mensosialisasikan kepada mahasiswa
14	Memberikan pelatihan pelayanan prima kepada staf & dosen
15	Melakukan Sosialisasi secara rutin terhadap program beasiswa yang ditawarkan kampus
16	Pemasangan CCTV di Area strategis untuk menjaga keamanan kampus
17	Penambahan Sarana dan prasarana olahraga dan seni
18	Melakukan Perawatan fasilitas dan menjaga kebersihan area kantin
19	Peningkatan akreditasi program studi dan institusi

c. Penghubung *WHATs* dan *HOWs* (*Relationship Matrix*)

Pada tahap ini dilakukan penilaian tingkat hubungan atribut pelayanan (*WHATs*) terhadap respon teknis (*HOWs*), kriteria hubungan terdiri dari kuat (9), sedang (3) dan lemah (1), penilaian ini ditetapkan berdasarkan hasil diskusi dengan pihak Manajemen STT Ibnu Sina Batam.

d. Penghubungan antara *HOWs* (*Technical Correlation*)

Penilaian hubungan antara *Technical Response*. Kemungkinan respon teknis antara satu dengan yang lainnya mempunyai hubungan saling mendukung atau tidak mendukung satu dengan yang lainnya. Penilaian ini berdasarkan diskusi dengan pihak manajemen STT Ibnu Sina Batam

2. Penyusunan *Planning Matrix*

Adapun tahapan penyusunan *planning matrix* ini sebagai berikut:

a. Perhitungan Nilai *Customer satisfaction performance*

Customer Satisfaction Performance adalah penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan STT Ibnu Sina Batam, data kepuasan mahasiswa diperoleh dari hasil pengukuran kepuasan mahasiswa menggunakan metode serqual, kemudian data ini akan dijadikan sebagai acuan dalam penyusunan produk layanan yang diinginkan mahasiswa. *Customer Satisfaction Performance* ini dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. *Customer Satisfactions Performance*

No	Atribut	Total Jawaban		Rata-rata		GAP (P-H)
		P	H	P	H	
1	Ruang kelas yang nyaman	1271	1417	3.98	4.44	-0.46
2	Laboratorium/Ruang praktik yang lengkap	1201	1392	3.76	4.36	-0.60
3	Area parkir memadai	1245	1417	3.90	4.44	-0.54
4	Fasilitas olahraga dan seni yang lengkap	1130	1364	3.54	4.28	-0.73
5	Akses WIFI yang cepat	1066	1350	3.34	4.23	-0.89
6	Akses e-book di perpustakaan yang lengkap	1218	1398	3.82	4.38	-0.56
7	Kantin yang bersih	1157	1371	3.63	4.30	-0.67
8	Ruang kantor yang bersih	1350	1431	4.23	4.49	-0.25
9	Toilet yang bersih	1120	1368	3.51	4.29	-0.78
10	Program studi menanggapi keluhan dengan cepat	1313	1345	4.12	4.22	-0.10
11	BAAK merespon keluhan dengan cepat	1310	1423	4.11	4.46	-0.35
12	Dosen tanggap terhadap keluhan dan kritik	1252	1407	3.92	4.41	-0.49
13	Institusi menerima kritik dan saran dari mahasiswa	1341	1430	4.20	4.48	-0.28
14	Institusi menyelesaikan masalah mahasiswa	1334	1413	4.18	4.43	-0.25
15	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan institusi	1377	1447	4.32	4.54	-0.22
16	Ada informasi terkait program	1305	1413	4.09	4.43	-0.34



No	Atribut	Total Jawaban		Rata-rata		GAP (P-H)
		P	H	P	H	
	beasiswa					
7	Institusi memberikan kebijakan keuangan	1148	1369	3.60	4.29	-0.69
18	Pimpinan dan staf selalu ada pada jam kerja	1280	1423	4.01	4.46	-0.45
19	Lingkungan kampus yang aman	1274	1417	3.99	4.44	-0.45
20	Akreditasi program studi yang baik	1273	1423	3.99	4.46	-0.47
21	Atmosfir akademik yang kondusif	1270	1403	3.98	4.40	-0.42
22	Citra dan reputasi positif intitusi & Program Studi	1292	1428	4.05	4.48	-0.43
23	Security yang selalu siaga	1364	1451	4.28	4.55	-0.27
24	Dosen yang berpengalaman	1312	1422	4.11	4.46	-0.34
25	Institusi memiliki akreditasi yang baik	1323	1431	4.15	4.49	-0.34
26	Dosen memiliki kualifikasi pendidikan S2 & S3	1321	1433	4.14	4.49	-0.35
27	Layanan program studi yang memuaskan	1329	1441	4.17	4.52	-0.35
28	Layanan BAAK memberikan layanan yang ramah	1366	1444	4.28	4.53	-0.24
29	Dosen mengajar sesuai jadwal yang ditentukan	1338	1415	4.19	4.44	-0.24
30	Dosen memberikan mata kuliah sesuai RPS	1302	1426	4.08	4.47	-0.39
31	Waktu layanan akademik sesuai dengan jam kerja	1306	1429	4.09	4.48	-0.39
32	SIKAD memberikan informasi akademik yang utuh	1368	1448	4.29	4.54	-0.25
33	Dosen menggunakan g-classroom sebagai e-learning	1269	1414	3.98	4.43	-0.45
34	E-library berjalan dan berfungsi	1347	1447	4.22	4.54	-0.31

No	Atribut	Total Jawaban		Rata-rata		GAP (P-H)
		P	H	P	H	
	dengan baik					

Ket: Persepsi (P) dan Harapan (H)

b. *Importance to customer*

Importance to customer adalah merupakan kepentingan mahasiswa mengenai pelayanan yang diberikan oleh STT Ibnu Sina Batam. Kepentingan layanan ini kemudian dibuatkan tingkat prioritas sehingga manajemen STT Ibnu Sina Batam dapat menentukan aspek layanan yang perlu di lakukan perbaikan terlebih dahulu. Data *Importance to customer* diperoleh dari hasil rangking *Customer statisfaction Performance*. Adapun hasilnya rangking dari yang terbesar dapat dilihat pada Tabel 7.

c. Penentuan *Goal*

Penentuan nilai *goal* menggunakan skala likert yaitu dari 1 (Sangat Tidak Baik), 2 (Tidak Baik), 3 (Cukup), 4 (Baik) dan 5 (Sangat Baik). Nilai *goal* ini diperoleh setelah peneliti melakukan diskusi dengan pihak manajemen STT Ibnu Sina Batam, dalam hal ini dikarenakan nilai *goal* adalah suatu pencapaian yang dijadikan ukuran keberhasilan dari upaya rancangan perbaikan produk layanan STT Ibnu Sina Batam terhadap terhadap mahasiswa. Nilai *goal* dalam penelitian ini dapat di lihat pada Tabel 7.

d. Perhitungan Nilai *Improvement Ratio*

Perhitungan nilai *Improvement Ratio* menunjukan suatu ukuran upaya yang dilakukan oleh pihak Manajemen STT Ibnu Sina Batam dalam melakukan upaya perbaikan di setiap variabel keinginan pelanggan. Adapun cara yang digunakan dalam perhitungan nilai rasio perbaikan ini adalah dengan membandingkan nilai target keinginan kepuasan pelanggan yang ingin dicapai dimasa akan datang dengan kepuasan pelanggan yang dirasakan kondisi saat ini. Untuk perhitungan *Improvement ratio* untuk atribut nomor satu dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$IR = \frac{Goal}{Customer\ satisfaction\ performance} = 5 / -0,46 = -10.9$$

Adapun hasil perhitungan *Improvement Ratio* (IR) selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 7.

e. Penentuan *Sales Point*

Pada penelitian ini, manajemen STT Ibnu Sina Batam menentukan nilai *sales point* sama

untuk masing-masing *customers needs*. *Sales point* dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar suatu layanan akan memberikan pengaruh atau memberikan nilai tambah manfaat apabila atribut layanan tersebut di ubah. Penentuan *Sales Point* dalam penelitian ini merujuk pada skala penilaian Cohen (1995) seperti pada Tabel 4.15 dan nilai sales point yang telah ditentukan dapat di lihat pada Tabel 7.

f. Perhitungan Nilai *Raw weight* dan *Normalised Raw Weight*

Raw weight dan *Normalised raw weight* menggambarkan urutan prioritas atribut layanan yang dibutuhkan mahasiswa yang seharusnya diperbaiki oleh pihak STT Ibnu Sina Batam. Perhitungan *Raw Weight* dan *Normalised raw weight* dapat dirumuskan sebagai berikut:

$RW = Importance\ to\ customer \times importance\ ratio \times sales\ point$, $RW = 11 \times -10,9 \times 1,5 = -179,85$.
 $NRW = Raw\ Weight / Total\ Raw\ Weight = -179,9 / -14037 = 0,01$. Hasil perhitungan nilai bobot perencanaan untuk setiap kebutuhan pelanggan *raw weight* dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. *Importance to Customer, Goal, Improvement Ratio, Sales Point, Raw wight dan Normalised Raw Weight*

No.	<i>Importance To Customer</i>	<i>Goal</i>	<i>Improvement Ratio</i>	<i>Sales Point</i>	Nilai <i>Raw Weight</i>	Nilai <i>Normalised Raw Weight</i>	% <i>Normalised Raw Weight</i>
1	11	5	-10.9	1.5	-179.9	0.01	1.3
2	6	4	-6.7	1.2	-48.2	0.00	0.3
3	8	4	-7.4	1.2	-71.0	0.01	0.5
4	3	4	-5.5	1.2	-19.8	0.00	0.1
5	1	5	-5.6	1.5	-8.4	0.00	0.1
6	7	5	-8.9	1.2	-74.8	0.01	0.5
7	5	4	-6	1.2	-36.0	0.00	0.3
8	28	4	-16	1.2	-537.6	0.04	3.8
9	2	4	-5.1	1.2	-12.2	0.00	0.1
10	34	5	-50	1.5	-2550.0	0.18	18.2
11	21	5	-14.3	1.5	-450.5	0.03	3.2
12	9	4	-8.2	1.5	-110.7	0.01	0.8
13	26	5	-17.9	1.5	-698.1	0.05	5.0
14	30	4	-16	1.5	-720.0	0.05	5.1
15	33	5	-22.7	1.5	-1123.7	0.08	8.0
16	24	4	-11.8	1.2	-339.8	0.02	2.4
17	4	4	-5.8	1.2	-27.8	0.00	0.2
18	13	4	-8.9	1.2	-138.8	0.01	1.0
19	12	5	-11.1	1.2	-159.8	0.01	1.1
20	10	5	-10.6	1.5	-159.0	0.01	1.1
21	16	5	-11.9	1.2	-228.5	0.02	1.6
22	15	5	-11.6	1.5	-261.0	0.02	1.9
23	27	5	-18.5	1.2	-599.4	0.04	4.3
24	23	5	-14.7	1.5	-507.2	0.04	3.6
25	22	5	-14.7	1.5	-485.1	0.03	3.5

No.	Importance To Customer	Goal	Improvement Ratio	Sales Point	Nilai Raw Weight	Nilai Normalised Raw Weight	% Normalised Raw Weight
26	20	4	-11.4	1.5	-342.0	0.02	2.4
27	19	5	-14.3	1.5	-407.6	0.03	2.9
28	31	5	-20.8	1.5	-967.2	0.07	6.9
29	32	4	-16.7	1.5	-801.6	0.06	5.7
30	17	4	-10.3	1.5	-262.7	0.02	1.9
31	18	4	-10.3	1.2	-222.5	0.02	1.6
32	29	5	-20	1.2	-696.0	0.05	5.0
33	14	5	-11.1	1.2	-186.5	0.01	1.3
34	25	5	-16.1	1.5	-603.8	0.04	4.3
TOTAL					-14037	1.00	100.0

3. Penyusunan *Technical Matrix*

Technical matrix berisi dua informasi nilai *contribution* yang tinggi menunjukkan bahwa responden teknis tersebut akan memberikan pengaruh besar terhadap produk pelayanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Responden teknis dengan nilai *contribution* tertinggi akan diprioritaskan untuk mendesain produk pelayanan. Hasil perhitungan *contribution* dan *normalized contribution* dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. *Contribution dan Normalized Contribution Respon Teknis*

Technical Responden	C	NC	%N C	Prioritas
Peningkatan akreditasi program studi dan institusi	7.4	0.14	14.20	1
Pembinaan, Pengembangan dan peningkatan Mutu Dosen dan Tenaga pendidik melalui pelatihan dan studi lanjut	4.87	0.09	9.35	2
Tenaga Administrasi yang Cekatan dan Handal	4.63	0.09	8.89	3
Layanan Sistem Informasi Akademik yang terintegrasi	4.46	0.09	8.56	4
Membuat Kotak Saran dan kritik secara offline dan online	4.46	0.09	8.56	5
Memberikan pelatihan pelayanan prima kepada staf & dosen	4.18	0.08	8.02	6

Technical Responden	C	NC	%N C	Prioritas
Melakukan Audit Mutu Internal dan Eksternal	4.03	0.08	7.74	7
Menyediakan layanan bimbingan dan konseling bagi mahasiswa	2.33	0.04	4.47	8
Melakukan perawatan secara rutin terhadap setiap ruangan kelas, kantor, dan toilet	2.31	0.04	4.43	9
Pemasangan CCTV di Area strategis untuk menjaga keamanan kampus	2.01	0.04	3.86	10
Pembuatan papan informasi kemahasiswaan offline dan online	1.94	0.04	3.72	11
Menambah bandwidth internet untuk kelancaran akses internet di area kampus	1.86	0.04	3.57	12
Melengkapi sarana dan prasarana pendukung laboratorium sesuai dengan kebutuhan	1.53	0.03	2.94	13
Penataan dan pengaturan dan pengamanan Area Parkir	1.38	0.03	2.65	14
Melakukan Sosialisasi secara rutin terhadap program beasiswa yang ditawarkan kampus	1.28	0.02	2.46	15
Menambah koleksi perpustakaan digital	1.26	0.02	2.42	16

Technical Responden	C	NC	%N C	Prio ritas
Membuat Kebijakan Pembayaran uang kuliah dan mensosialisasikan kepada mahasiswa	1.09	0.02	2.09	17
Penambahan Sarana dan prasarana olahraga dan seni	0.88	0.02	1.69	18
Melakukan Perawatan fasilitas dan menjaga kebersihan area kantin	0.2	0.00	0.38	19
Total	52.10	1.00	100	

Berdasarkan hasil analisis QFD, untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa STT Ibnu Sina Batam didapatkan 19 usulan respon teknis, adapun respon teknis yang akan dilakukan perbaikan terlebih dahulu sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu: 1) Pembinaan, Pengembangan dan peningkatan Mutu Dosen dan Tenaga pendidik melalui pelatihan dan studi lanjut. 2) Tenaga Administrasi yang Cekatan dan Handal, 3) Layanan Sistem Informasi Akademik yang terintegrasi, 4) Membuat Kotak Saran dan kritik secara offline dan online, 5) Memberikan pelatihan pelayanan prima kepada staf & dosen, 6) Melakukan Audit Mutu Internal dan Eksternal, 7) Menyediakan layanan bimbingan dan konseling bagi mahasiswa, 8) Melakukan perawatan secara rutin terhadap setiap ruangan kelas, kantor, dan toilet, 9) Pemasangan CCTV di Area strategis untuk menjaga keamanan, 10) Pembuatan papan informasi kemahasiswaan offline dan online.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian disimpulkan:

1. Berdasarkan dari hasil Analisis Kesenjangan/Gap *Servqual* menunjukkan bahwa mahasiswa tidak puas terhadap layanan Perguruan Tinggi STT Ibnu Sina Batam, hal ini karena terdapat gap negatif (-) antara persepsi dan harapan atau antara pelayanan yang di rasakan dengan pelayanan yang seharusnya mereka dapatkan.
2. Berdasarkan hasil Analisis Kesenjangan/Gap *Servqual* yang bernilai negative kemudian dilakukan Analisis QFD, adapun respon teknis yang akan

dilakukan perbaikan terlebih dahulu sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu: a) Pembinaan, Pengembangan dan peningkatan Mutu Dosen dan Tenaga pendidik melalui pelatihan dan studi lanjut, b) Tenaga Administrasi yang Cekatan dan Handal, c) Layanan Sistem Informasi Akademik yang terintegrasi, d) Membuat Kotak Saran dan kritik secara offline dan online, e) Memberikan pelatihan pelayanan prima kepada staf & dosen, f) Melakukan Audit Mutu Internal dan Eksternal, g) Menyediakan layanan bimbingan dan konseling bagi mahasiswa, f) Melakukan perawatan secara rutin terhadap setiap ruangan kelas, kantor, dan toilet, g) Pemasangan CCTV di Area strategis untuk menjaga keamanan, h) Pembuatan papan informasi kemahasiswaan offline dan online.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Manajemen STT Ibnu Sina diharapkan menindaklanjuti hasil penelitian ini dengan memperbaiki aspek layanan yang tidak memuaskan dan menjadikan rekomendasi usulan perbaikan ini sebagai bahan pertimbangan dalam perbaikan kualitas layanan.
2. Sebaiknya pihak manajemen STT Ibnu Sina terus mengupayakan melakukan pengembangan dan perbaikan dengan memperhatikan urutan prioritas perbaikan, sehingga tepat alokasi sumbernya, mana atribut layanan yang harus dipertahankan, dikembangkan dan mana atribut layanan yang memang prioritasnya hanya untuk diperbaiki.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2001. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. 1997. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Basuki, A. (2004). Implementasi sistem jaminan mutu (*quality assurance*) proses



- pembelajaran di perguruan tinggi. *Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan*, 1(6), 104–113.
- Bora, M. A., & Sanusi, S. (2018). Desain Produk Jasa Layanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) Di Rusun Fanindo. *Jurnal Industri Kreatif (JIK)*, 2(2), 37-50.
- Cohen, L. 1999. *How to Make QFD Work For You*. USA: Addison Wesley.
- Djunaidi, M., Alghofari, A.K. dan Rahayu, D.A. 2006. Penilaian Kualitas Jasa Pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar Berdasar Preferensi Konsumen. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* ISSN: 1412-6869 Vol. 05 No. 01 edisi Agst 2006 hal 31-38. Surakarta, TIUMS.
- Kotler, P. 1994. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Marzuki. 2002. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: BPFE-UII.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Magdalena, M. Arto, S. Ginting, R. (2013). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) di Rumah Sakit XYZ.
- Sallis, E. 2006. *Total Quality Manajemen In Education: Manajemen Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sanusi, M. A Bora, Bayu. Adrianto. 2016. Pengembangan Kemasan Produk Khansa Pizza Untuk Meningkatkan Penjualan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Prosiding Liga Ilmu Serantau* hal 69-78. Malaysia.
- Sanusi, S., Abdurahman, N. C., & Solihin, T. F. (2017). Rancangan Alat Bantu Penerangan Untuk Pekerjaan MPI Menggunakan Metode Quality Fuction Deployement. *Jurnal Teknik Ibnu Sina JT-IBSI*, 2(2).
- Sugiyono. 1994. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto, Y., Singgih, M., Pawitra, T. 2004. *Peningkatan Kualitas Layanan di RSUD* XX. Surabaya: Teknik Industri Universitas Surabaya.
- Umar, Husein. 1999. *Metodologi Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wahyu, A. Dorothea. 1999. *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.