



**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
MAHASISWA DI PERGURUAN TINGGI
DENGAN MODEL KANO
(Studi Kasus di Akademi “XXX” Bekasi)**

Tesis

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Oleh
RIRIN WIDYANINGSIH

55308120018

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

TAHUN 2011



**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
MAHASISWA DI PERGURUAN TINGGI
DENGAN MODEL KANO
(Studi Kasus di Akademi “XXX” Bekasi)**

Tesis

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Teknik Industri**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Oleh

RIRIN WIDYANINGSIH

55308120018

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur *Alhamdulillah* penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga laporan Tesis ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Penulisan tesis ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar magister pada Program Pascasarjana Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan laporan Tesis ini, tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan-pengarahan sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Ir. Hardianto Iridiastadi, MSIE, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana, Jakarta.
3. Bapak Prof. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Seluruh Dosen pada Program Pascasarjana Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan.
5. Seluruh Staff Administrasi pada program Pascasarjana Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana, atas dorongan dan bantuan yang diberikan kepada penulis.
6. Rekan-rekan mahasiswa Angkatan IV di Program Pascasarjana Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana, atas kerjasamanya selama penulis mengikuti perkuliahan dan atas dorongan dan motivasi yang diberikan kepada penulis.

7. Rekan-rekan responden atas kesediaan dan partisipasinya mengisi kuesioner penelitian.
8. Ir. Apung Mahmud, MM. (suami tercinta) dan keluarga besar lainnya, yang telah memberikan dorongan moril serta dukungan doa kepada penulis sehingga penyusunan tesis ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Semoga Allah SWT melimpahkan barokah dan karunianya yang telah memberikan bantuannya kepada penulis.

Akhirnya, penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Wasalamu'alaikum Wr. Wb.



Bekasi, 13 Januari 2011

UNIVERSITAS
MERCU BUANA Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
Lembar Judul	i
Abstrak.....	iii
Pengesahan Tesis.....	v
Pernyataan Keaslian.....	vi
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	
viii	
Daftar Tabel.....	
xi	
Daftar Gambar.....	
xiii	
Daftar Lampiran.....	
xiv	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah Penelitian.....	3
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	4
D. Batasan Masalah.....	4
E. Sisematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Kualitas.....	7
B. Pengertian Jasa.....	8
C. Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan (Servqual).....	9
D. Karakteristik Jasa Pelayanan.....	10
E. Kepuasan Pelanggan.....	11

	F. Analisis Kuadran	13
	G. Metode Kano.....	15
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Objek Penelitian.....	19
	B. Sumber Data.....	19
	C. Tahapan Penelitian.....	20
	D. Metode Pengumpulan Data.....	21
	E. Populasi dan Sample Penelitian.....	22
	F. Metode Pengolahan Data.....	23
	G. Cara Analisa.....	25
	1. Analisa Kualitatif.....	25
	2. Analisa Kuantitatif.....	26
BAB IV	HASIL DAN ANALISA	
	A. Pengumpulan Data.....	27
	a. Atribut Keinginan atau Kebutuhan Mahasiswa/i.....	27
	b. Derajat Kepentingan, Kepuasan Konsumen, Kuesioner Kano.....	30
	B. Pengolahan Data	
	1. Data.....	31
	2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	31
	3. Identifikasi Keunggulan dan Kelemahan Atribut Pelayanan	33
	4. Pengolahan Data dengan Menggunakan Model Kano.....	37
	a. Klasifikasi Atribut Berdasarkan Model Kano.....	37
	b. Pemetaan Referensi Seluruh Responden Konsumen...	39
	5. Pengintegrasian Pengukuran Kualitas Pelayanan dengan Model Kano.....	41
	6. Hasil Analisis Kuadran	43
	7. Analisis Atribut-atribut Pelayanan yang harus Diprioritaskan.....	45

	a. Atribut-atribut Keunggulan yang harus Dipertahankan	46
	b. Atribut-atribut Kelemahan yang harus ditingkatkan Kinerjanya.....	47
BAB V	DISKUSI	
	A. Hasil Pengolahan Data dengan Integrasi Model Kano	48
	1. Usulan Perbaikan terhadap Atribut Kelemahan	50
	B. Benchmarking	53
	1. Perbandingan antara Metode Kano dengan Diagram Kartesius.....	53
	2. Penelitian Sebelumnya.....	54
	a) Diskusi Mengenai Model atau Metode	57
	b) Diskusi Mengenai Faktor Kelemahan	58
	c) Diskusi Mengenai Usulan Perbaikan	58
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	59
	B. Saran	60

Daftar Pustaka

Lampiran

Personal Resume

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 2.1 Evaluasi Kano.....	18
Tabel 3.1 Jumlah Populasi.....	22
Tabel 4.1 Atribut Keinginan Mahasiswa/i Hasil Kuesioner Terbuka.....	28
Tabel 4.2 Atribut Keinginan atau Kebutuhan Mahasiswa/i.....	29
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa/i.....	32
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa/i.....	33
Tabel 4.5 Identifikasi Keunggulan dan Kelemahan Atribut Pelayanan.....	35
Tabel 4.6 Atribut Pelayanan yang merupakan Keunggulan/Kelemahan.....	36
Tabel 4.7 Pemetaan Kategori Kano Tiap Atribut.....	37
Tabel 4.8 Hasil Kategori Kano.....	38
Tabel 4.9 Pemetaan Kategori Kano berdasarkan Dimensi Servqual pada Responden Konsumen Keseluruhan.....	40

Tabel 4.10	
Perbaikan Kualitas dengan Model Kano.....	42
Tabel 4.11	
Prioritas Atribut Keunggulan yang harus Dipertahankan.....	46
Tabel 4.12	
Prioritas Atribut Kelemahan yang harus Ditingkatkan.....	47
Tabel 5.1	
Usulan Perbaikan Terhadap Atribut Kelemahan.....	51
Tabel 5.2	
Benchmarking Penelitian Sebelumnya.....	55



DAFTAR GAMBAR

Hal.

Gambar 2.1	
Sumbu Kartesius Tingkat Kepentingan – Tingkat Kepuasan.....	14
Gambar 2.2	
Kerangka Integrasi Model Kano.....	17
Gambar 3.1	
Tahapan Penelitian.....	20
Gambar 4.1	
Hasil Diagram Kartesius.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A

Kuesioner Penelitian (Kuesioner Terbuka dan Kuesioner Utama)

Lampiran B

Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan Konsumen

Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan Konsumen

Lampiran C

Hasil Kuesioner Functional

Hasil Kuesioner Disfunctional

Lampiran D

Hasil Wawancara



UNIVERSITAS
MERCU BUANA