



**PERBAIKAN KUALITAS JASA LAYANAN  
PENDIDIKAN BERDASARKAN KEPUASAN  
PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN  
MODEL KANO DAN IPA**

**TESIS**

UNIVERSITAS  
**SUDARMINTO**  
55312120060  
**MERCU BUANA**

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
2015**

Perpustakaan Universitas Mercu Buana  
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana  
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat  
Telp : 021-92983731

## PENGESAHAN TESIS

Judul : Perbaikan Kualitas Jasa Layanan Pendidikan Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Model KANO dan IPA  
Nama : Sudarminto  
NIM : 55312120060  
Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri  
Tanggal : 23 Januari 2015

Mengesahkan

Pembimbing



(Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Direktur

Ketua Program Studi

Program Pasca Sarjana

Magister Teknik Industri



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Lien HerlianiKusumah, MT)

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Perbaikan Kualitas Jasa Layanan Pendidikan Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Model KANO dan IPA

Nama : Sudarminto

NIM : 55312120060

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 23 Januari 2015

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian, dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Jakarta, 23 Januari 2015



## **PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS**

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Menteng, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana UMB.



Perpustakaan Universitas Mercu Buana  
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana  
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat  
Telp : 021-92983731

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Tesis ini ditulis sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Teknik. Judul tesis adalah "Perbaikan Kualitas Jasa Layanan Pendidikan Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Model Kano dan IPA."

Dalam penyelesaian tesis ini tidak terlepas adanya bantuan dari berbagai pihak yang terlibat dalam membantu, mendorong dan membimbing penulis. Maka dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT., selaku Dosen pembimbing Universitas Mercu Buana yang dengan ketulusannya telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan saran yang sangat berarti dengan penuh kesabaran dan ketelitian untuk memberikan masukan demi penyempurnaan tesis ini.
2. Dr. Arissetyanto Nugroho, MM., Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Lien Herliani Kusumah, MT., Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh Staf Dosen, Karyawan dan civitas akademika Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
5. Rekan-rekan mahasiswa angkatan XII Program Studi Magister Teknik Industri Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

6. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga amal baik mereka diterima dan mendapatkan imbalan yang layak dari Allah SWT. Dalam kesempatan ini dengan rendah hati penulis juga menerima kritik dan saran untuk perbaikan dan kesempurnaan tesis ini.

Akhirnya penulis hanya dapat berserah diri kepada Allah SWT semata, semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi kemajuan industri pendidikan di Indonesia, khususnya perbaikan kepuasan pelanggan industri pendidikan dengan menggunakan model Kano dan IPA.

Jakarta, 23 Januari 2015

Sudarminto



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
ABSTRACT.....	ii
ABSTRAK.....	iii
PENGESAHAN TESIS.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
1.4. Asumsi dan Pembatasan Masalah .....	12
 <b>BAB II. KAJIAN TEORI</b>	
2.1. Pengertian Kualitas.....	13
2.2. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3. <i>Importance Performance Analysis</i> .....	27
2.4. Model <i>KANO</i> .....	30
2.5. Kajian Penelitian Terdahulu.....	33

	<b>Halaman</b>
2.6. Kerangka Pemikiran.....	36
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Penelitian.....	40
3.2. Desain dan Pendekatan Penelitian.....	40
3.3. Data Penelitian.....	40
3.3.1. Definisi Operasional Variabel.....	40
3.3.2. Skala Ukur.....	45
3.3.3. Jenis dan Sumber Data.....	45
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5. Sumber Data.....	46
3.5.1. Populasi.....	46
3.5.2. Sampel.....	46
3.6. Teknik Analisis Data.....	47
3.6.1. Uji Validitas.....	48
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	49
3.6.3. <i>Kano</i> .....	51
3.6.4. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	52
3.6.5. <i>Kaizen</i> .....	55
3.7. Langkah-Langkah Penelitian.....	57
<b>BAB IV. DATA DAN ANALISIS</b>	
4.1. Pengumpulan Data.....	58
4.1.1. Penelitian Awal.....	58

**Halaman**

4.1.2. Penelitian Akhir.....	58
4.2. Pengolahan Data.....	59
4.2.1. Penelitian Awal.....	59
4.2.2. Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)...	62
4.2.3. Perhitungan <i>Kano</i> .....	75
<b>BAB V. PEMBAHASAN</b>	
5.1. Temuan Utama.....	84
5.1.1. Kualitas Layanan SMA.....	84
5.1.2. Layanan SMA Yang Harus Diperbaiki.....	85
5.1.3. Rekomendasi Perbaikan Layanan SMA.....	87
5.2. Perbandingan Dengan Studi Terdahulu.....	91
5.3. Implikasi Pada Industri.....	93
5.4. Keterbatasan Penelitian.....	97
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1. Kesimpulan.....	99
6.2. Saran.....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	101
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	134

# **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **I. Data Pribadi**

Nama : Sudarminto  
NIM : 55312120060  
TTL : Jakarta, 23 Februari 1978  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Duku Rt. 02 / 05 No. 8  
Petukangan Utara Jakarta Selatan 12260  
No. HP : 08158823059  
e-mail : dar\_minto@rocketmail.com

## **II. Riwayat Pendidikan**

### **a. Pendidikan Formal**

1996 – 2001 Program Sarjana (S-1) Pendidikan Matematika, UNJ.  
1993 – 1996 SMA Negeri 86 Jakarta  
1990 – 1993 SMP Negeri 235 Jakarta  
1984 – 1990 SD Negeri 06 Pagi Jakarta

### **b. Pendidikan Non Formal / Pelatihan**

2013 Pelatihan Teknis Kurikulum 2013 di Jakarta  
2013 Pelatihan Six Sigma Basic, Prodi Magister Teknik Industri UMB  
2011 Pelatihan Sertifikasi Pendidik di Jakarta

### **c. Pengalaman Bekerja**

2001 – Sekarang Tenaga Kependidikan Matematika SMA M.18  
2003 – Sekarang Tentor Matematika di Bimbel Primagama Jakarta

**d. Pengalaman Organisasi**

1999 – 2000      Humas Himpunan Mahasiswa Matematika UNJ

1998 – 1999      Litbang Himpunan Mahasiswa Matematika UNJ



Perpustakaan Universitas Mercu Buana  
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana  
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat  
Telp : 021-92983731

<http://mercubuana.ac.id>

<http://digilib.mercubuana.ac.id>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1. : Data Jumlah Siswa SMA Muhammadiyah 18 Jakarta Tahun 2009/2010 Sampai dengan 2013/2014.....	5
Tabel 1.2. : Data Keluhan Pelanggan Tahun 2013.....	6
Tabel 1.3. : Jurnal Internasional.....	8
Tabel 2.1. : Evaluasi <i>Kano</i> .....	32
Tabel 2.2. : Jurnal Internasional.....	33
Tabel 3.1. : Dimensi Kualitas Tangible (Berwujud) / Sarana Prasarana.....	41
Tabel 3.2. : Dimensi Kualitas Reliability (Keandalan) / Kurikulum..	42
Tabel 3.3. : Dimensi Kualitas Responsiveness / Tenaga Pendidik (Guru).....	43
Tabel 3.4. : Dimensi Kualitas Assurance / Tata Usaha.....	44
Tabel 3.5. : Dimensi Kualitas Empathy / Tata Pamong.....	45
Tabel 3.6. : Jawaban Responden.....	45
Tabel 4.1. : Pengujian Validitas Item ke-1 Aktual Layanan.....	60
Tabel 4.2. : Rekapitulasi Penilaian Kepuasan Peserta Didik Per Atribut.....	63
Tabel 4.3. : Tingkat Kesesuaian Peserta Didik.....	68
Tabel 4.4. : Variabel dan Rangking Pada Kuadran A.....	72
Tabel 4.5. : Variabel dan Rangking Pada Kuadran B.....	73
Tabel 4.6. : Variabel dan Rangking Pada Kuadran C.....	75

Tabel 4.7. : Variabel dan Rangking Pada Kuadran D..... 75

**Halaman**

Tabel 4.8. : Pemetaan Kategori Kano Tiap Atribut..... 76

Tabel 4.9. : Hasil Kategori Kano..... 79

Tabel 4.10: Pemetaan Kategori Kano Berdasarkan Dimensi Servqual

Pada Responden Konsumen Keseluruhan..... 82

Tabel 5.1. : Langkah Perbaikan Kualitas Sarana Prasarana..... 88

Tabel 5.2. : Langkah Perbaikan Kualitas Tata Usaha/Karyawan..... 90



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1. : Data Jumlah Siswa SMA Muh. 18 Jakarta Tahun 2009/2010 Sampai dengan 2013/2014.....	6
Gambar 2.1. : Konsep Servqual.....	17
Gambar 2.2. : Konsep Kepuasan Pelanggan.....	23
Gambar 2.3. : Diagram Kartesius.....	29
Gambar 2.4. : Kerangka Integrasi Model Kano.....	31
Gambar 2.5. : Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 3.1. : Diagram Kartesius Importance Performance Analysis..	54
Gambar 4.1. : Pemetaan Seluruh Variabel Kualitas dalam Diagram Kartesius.....	71
Gambar 5.1. : Usulan Prosedur Sarana dan Prasarana.....	95
Gambar 5.2. : Usulan Prosedur Pengembangan Tata Usaha/Karyawan	97

## **DAFTAR LAMPIRAN**

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Kuesioner peserta didik (kinerja).....	104
Lampiran 2. Kuesioner peserta didik (kepentingan).....	107
Lampiran 3. Rekapitulasi uji validasi data kuesioner peserta didik (kinerja).....	110
Lampiran 4. Uji reliabilitas data kuesioner peserta didik (kinerja).....	112
Lampiran 5. Rekapitulasi uji validasi data kuesioner peserta didik (kepentingan).....	113
Lampiran 6. Uji reliabilitas data kuesioner peserta didik (kepentingan).....	115
Lampiran 7. Rekapitulasi sampel data kuesioner peserta didik (kinerja).....	116
Lampiran 8. Rekapitulasi sampel data kuesioner peserta didik (kepentingan).....	119
Lampiran 9. Kuesioner peserta didik( <i>functional</i> ).....	122
Lampiran 10. Kuesioner peserta didik( <i>dysfunctional</i> ).....	125
Lampiran 11. Rekapitulasi sampel data kuesioner peserta didik ( <i>functional</i> ).....	128
Lampiran 12. Rekapitulasi sampel data kuesioner peserta didik ( <i>dysfunctional</i> ).....	131



Perpustakaan Universitas Mercu Buana  
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana  
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat  
Telp : 021-92983731

<http://mercubuana.ac.id>  
<http://digilib.mercubuana.ac.id>