

## APLIKASI MODEL KANO DALAM PENGUKURAN KUALITAS PERGURUAN TINGGI SWASTA KOTA PEKANBARU BERDASARKAN PERSPEKTIF MAHASISWA

Astri Ayu Purwati<sup>1</sup>, Silvia Sari Sitompul<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia

e-mail: astri.ayu@lecturer.pelitaindonesia.ac.id/silvia.sari@lecturer.pelitaindonesia.ac.id

### ABSTRACT

*Competition in the current era of Technology would require a country to be able to improve the quality of human resources and it is one of them obtained through improving the quality of education, especially higher education. The purpose of this research is to identify the priority quality attribute to be improved in accordance with customer expectation at Pekanbaru Higher Education and then take improvement step by creating a strategy and plan for attribute of quality that prioritized. The population in this study are 47 Higher Education in Pekanbaru. Selection of Higher Education sample is done by simple random sampling technique where there are 381 Students from 6 University of Pekanbaru choosed as sample. This research uses Kano Model. The result of the research shows that it is necessary to evaluate and improve the attributes that are in the one dimensional category. Among the attributes are 1) curriculum oriented to the diversity of fields of science, technology, field skills, and areas of professional proficiency 2) Textbooks, teaching materials / handouts can be well understood, 3) atmosphere learning process are fun, creative, interactive and motivate the students, 4) Interaction with lecturers outside class, 5) Academic information is easy to obtain, fast and accurate, 6) Selection of new student candidates is implemented selectively and quickly, 7) Online and manual service is effective and fast, 8) Classroom facilities (desk, chairs, blackboard, air conditioner , Infocus) is adequate, 9) Ease of internet access, 10) Availability of parker facilities, 11) Mastery of technological skills and english students.*

**Keywords:** Higher Education, Cano Model, Quality Improvement

### PENDAHULUAN

Globalisasi yang sedang dihadapi di era teknologi saat ini menuntut setiap negara untuk mampu menghadapi persaingan yang semakin ketat. Untuk bisa memenangkan persaingan tidak ada pilihan lain kecuali memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas (Sawaji et al, 2011).

**Tabel 1. Global Competitiveness Index Tahun 2015-2016**

Negara	GC Rank 2014-2015	GC Rank 2015-2016	5th Pillar GC 2014-2015	5th Pillar GC 2015-2016
Singapore	2	2	2	1
Malaysia	20	18	46	36
Thailand	31	32	59	56
Indonesia	34	37	61	65
Philiphina	52	47	64	63
Vietnam	68	56	96	96
Kamboja	95	90	123	123

Sumber : World Economic Forum, 2016

Ket : GC = Global Competitiveness

5th Pillar = Higher Education and Training

Berdasarkan data yang diperoleh dari Global Competitiveness Index tahun 2014-2015 dan tahun 2015-2016 menunjukkan Indonesia yang pada tahun 2014-2015 berada pada peringkat 34 menurun ke peringkat 37 pada tahun 2015-2016 dan peringkat tersebut berada di bawah Negara-negara tetangga seperti Singapura, Malaysia dan Thailand meskipun masih lebih baik dibanding Philipina, Vietnam dan Kamboja. Hal tersebut juga dapat ditinjau lagi lebih rinci pada pilar GCI yang ke 5 yang berfokus pada Pendidikan Tinggi dan Pelatihan, Indonesia juga mengalami penurunan peringkat yang sebelumnya di tahun 2014-2015 berada pada peringkat 61 kemudian pada tahun 2015-2016 menurun ke peringkat 65.

Bidang pendidikan merupakan faktor yang memegang peranan penting dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan menciptakan sumber daya manusia (SDM)

yang mampu menghadapi pasar nasional maupun global. Dengan telah bermulanya Era Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) saat ini, perguruan tinggi nasional secara kelembagaan harus siap bersaing secara bebas bagi lulusannya dapat menempati pasar tenaga kerja ASEAN. Kunci untuk memenangkan persaingan itu adalah perguruan tinggi harus selalu mengorientasikan diri pada peningkatan kualitas kelembagaan dan SDM sehingga dapat melahirkan karya-karya inovatif yang bermanfaat bagi masyarakat, terus melakukan pengembangan ilmu pengetahuan, serta menghasilkan lulusan yang berdaya saing tinggi.

Perguruan tinggi di Indonesia saat ini menunjukkan perkembangan yang cukup pesat khususnya perguruan tinggi swasta (PTS). Pada tahun 2015, Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi melakukan penonaktifan kepada lebih kurang 197 PTS di Indonesia yang tidak memenuhi standar perguruan tinggi (Tabel 1.2). Penonaktifan beberapa PTS tersebut disebabkan oleh adanya beberapa pelanggaran diantaranya masalah pelaporan data akademik yang tidak sesuai prosedur yang ditentukan, nisbah dosen dan mahasiswa yang melampaui atau tidak sesuai dengan ketentuan, pelanggaran peraturan perundang-undangan (ketiadaan izin dari kementerian, penyelenggaraan kelas pada hari Sabtu dan Minggu, konflik internal hingga terjadi dualisme pemimpin di kampus, dan ijazah palsu).

Meskipun status non-aktif suatu perguruan tinggi atau program studi dapat dipulihkan atau diaktifkan kembali apabila dalam kondisi program studi atau perguruan tinggi sudah memenuhi persyaratan peraturan penyelenggaraan yang diberlakukan oleh Ditjen Kelembagaan IPTEKDIKTI dan peraturan perundang-undangan bidang pendidikan secara umum, namun hal ini menjadi pembelajaran penting bagi semua perguruan tinggi di Indonesia untuk lebih memperhatikan kualitas dari perguruan tingginya.

## **KAJIAN TEORI**

### **Kualitas dalam Bidang Pendidikan**

Menurut Asmawi (2005), Agar pendidikan dan pengajaran dapat berjalan dengan sebaik-baiknya, maka program studi yang tersedia harus sesuai dengan minat masyarakat, selaras dengan tuntutan jaman, calon mahasiswanya haruslah baik, tenaga pengajar yang berbobot, proses pendidikan harus dapat berjalan dengan baik, serta sarana dan prasarannya harus memadai. Untuk itu ada beberapa hal yang harus diperhatikan sehubungan dengan strategi peningkatan mutu pendidikan di perguruan tinggi antara lain :

#### **1. Mahasiswa yang di didik**

Untuk mendapatkan bibit yang baik perlu seleksi yang baik pula. Penerapan seleksi yang mengedepankan kualitas dan target penerimaan mahasiswa baru sebanyak-banyaknya masih menjadi pertimbangan yang belum bisa dilaksanakan. Dengan mendapatkan jumlah mahasiswa yang memadai, maka perguruan tinggi itu akan memiliki dukungan dana yang kuat tetapi belum tentu dari segi kualitasnya baik. Banyak hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas mahasiswanya selama dalam proses perkuliahan diantaranya memperbaiki proses penyampaian pengetahuan tersebut sesuai dengan standar kualitas dan menambahkan keterampilan-keterampilan lain kepada mahasiswa sebagai pendukung nilai jual mahasiswa tersebut dalam pasar kerja.

#### **2. Dosen sebagai pendidik dan pengajar**

Tenaga pengajar yang berkompeten dan berkualitas akan memudahkan penyampaian ilmu pengetahuan dan teknologi sehingga apa yang disampaikan kepada mahasiswa dapat diterima dan dikembangkan sesuai dengan kemampuan mahasiswa dengan kajian bidang ilmu yang dipilihnya. Kemampuan dosen meliputi kemampuan dalam ilmu pengetahuan yang akan diajarkan dan teknik dalam memberikan pengajaran. Hal ini berarti peningkatan kemampuan dosen perlu dilakukan dari dua aspek yaitu peningkatan ilmu pengetahuan di bidangnya, dan kemampuan atau ketrampilan dalam mengajar; yakni menggunakan metode pembelajaran secara tepat.

### 3. Sarana dan Prasarana

Untuk menghasilkan lulusan perguruan tinggi yang diharapkan mampu berkiprah di era globalisasi, maka perlu perbaikan terhadap kurikulum dengan menambahkan program-program baru seperti : penguasaan bahasa internasional, teknologi komputer, program magang dan etika. Laboratorium sebagai ajang latihan dan praktek mahasiswa perlu dilengkapi dengan fasilitas yang cukup serta program pelatihannya harus disesuaikan dengan perkembangan dunia industri dan jasa. Sedangkan perpustakaan sebagai jantung perguruan tinggi perlu diperkaya dan dilengkapi dengan berbagai jurnal dan literatur yang terbaru. Sarana komputerisasi dan perangkat yang lengkap memungkinkan mahasiswa dapat melakukan interaksi secara global, termasuk menggali pengetahuan lewat internet. Demikian pula gedung atau ruang perkuliahan serta perlengkapannya sebagai penunjang proses pendidikan dan pengajaran sangat perlu mendapat perhatian dari segi kebersihan, keindahan serta kenyamanannya.

Sebagaimana tertuang di dalam Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT) Tahun 2010, pada saat ini paling tidak terdapat 3 (tiga) macam kegiatan di bidang pendidikan tinggi, yang baik sendiri maupun bersama-sama, pada hakekatnya bertujuan untuk menjamin mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi. Kegiatan yang dimaksud yaitu: a. Evaluasi Program Studi Berbasis Evaluasi Diri (EPSBED); b. Akreditasi Perguruan Tinggi (antara lain oleh BAN-PT); dan c. Penjaminan Mutu (Quality Assurance). Selain itu, beberapa elemen kualitas yang harus ada dalam perguruan tinggi diantaranya standar proses pembelajaran, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar prasarana & sarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, standar penilaian pendidikan, standar penelitian ilmiah, standar pengabdian kepada masyarakat, standar kemahasiswaan, standar kesejahteraan dosen dan tenaga kependidikan, standar suasana akademik, standar sistem informasi, standar kerjasama dalam dan

luar negeri. (Kementrian Pendidikan Nasional, 2010)

### Model Kano

Model Kano merupakan suatu model yang bertujuan mengkategorikan atribut-atribut dari produk atau jasa berdasarkan seberapa baik produk/jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Model ini dikembangkan oleh Profesor Noriaki Kano dari Universitas Tokyo (Amran dan Ekadeputra, 2010).

Profesor Noriaki Kano bekerjasama dengan para mahasiswanya memunculkan beberapa ide yang menjadi cikal bakalnya Pengukuran Kepuasan Pelanggan. Ide-ide tersebut dapat dirangkum sebagai berikut :

- a. Ide/permintaan mengenai kualitas yang tidak dapat dilihat bisa dibuat dapat melihat. Para pelanggan biasanya memiliki ide/permintaan dan sukar untuk dilihat. Namun ide-ide tersebut dapat dibuat menjadi jelas dengan membuatnya menjadi sebuah struktur.
- b. Untuk beberapa permintaan pelanggan, kepuasan pelanggan adalah seberapa besar suatu produk/jasa dapat berfungsi secara maksimal.
- c. Beberapa permintaan pelanggan tidak hanya One dimensional atau performance needs atau linear tapi juga Attractive atau Excitement needs atau delighters atau Must-be Basic needs atau Thereshold.
- d. Permintaan pelanggan dapat diklasifikasikan dengan menggunakan kuisioner.

Menurut Khamseh (2011), dalam metode Kano kategori dari suatu produk dapat dibedakan menjadi :

1. Must-be atau Basic needs atau Thereshold : pelanggan tidak puas apabila kinerja dari atribut yang bersangkutan rendah. Tetapi kepuasan pelanggan tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun kinerja dari atribut tersebut tinggi.
2. One dimensional atau performance needs atau linear: tingkat kepuasan pelanggan berhubungan linier dengan kinerja atribut, sehingga kinerja atribut

- yang tinggi akan mengakibatkan tingginya kepuasan pelanggan pula.
3. Attractive atau Excitement needs atau delighters : tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut. Akan tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan.
  4. Reverse apabila tingkat kepuasan pelanggan berbanding terbalik dengan hasil kinerja atribut, Questionable Result apabila tingkat kepuasan pelanggan tidak dapat didefinisikan (terdapat kontradiksi pada jawaban pelanggan) atau Indifferent apabila tingkat kepuasan pelanggan tidak berpengaruh dari hasil kinerja atribut.

**METODE PENELITIAN**

Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Perguruan Tinggi Swasta (PTS) Kota Pekanbaru. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan metode probability sampling dengan teknik Simple Random Sampling. Jumlah Ukuran Sampel ditentukan secara proporsional berdasarkan populasi mahasiswa masing-masing PTS di Kota Pekanbaru tersebut pada tahun 2015.

**Jenis dan Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data-data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber antara lain buku, majalah, laporan, essay dan lain sebagainya. Data-data juga dikumpulkan dengan mengakses berbagai situs yang relevan dan bonafide yang meliputi situs Pangkalan Data Perguruan Tinggi, situs Kopertis X, serta situs- situs bonafide dan terpercaya lainnya.

**Tabel 2. Variabel dan Atribut Penelitian**

Variabel	Atribut
Proses Pembelajaran, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	Kurikulum berorientasi pada keragaman bidang ilmu, teknologi, bidang keterampilan, serta bidang keahlian profesi Dosen menyediakan rencana pelaksanaan pembelajaran (RPS) / silabus Buku ajar, bahan ajar / handouts dapat dipahami dengan baik Dosen mematuhi jadwal perkuliahan yang ditetapkan

Sistem Akademik	Dosen menguasai materi pengajaran dengan baik
	Suasana proses belajar mengajar menyenangkan, kreatif, interaktif dan memotivasi mahasiswa
	Metode penilaian dan prosedur penilaian dilakukan secara transparan dan subyektif
	Dosen menjalankan e-learning
	Interaksi dengan dosen diluar jam perkuliahan
	Dosen membimbing penelitian dengan baik
	Dosen membimbing mahasiswa dalam pengabdian kepada masyarakat
	Informasi akademik mudah diperoleh, cepat dan akurat
	Prosedur pendaftaran dan pembayaran SPP jelas
	Seleksi calon mahasiswa baru dilaksanakan secara selektif dan cepat
Sarana Prasarana	Pelayanan akademik secara online dan manual efektif dan cepat
	Staff akademik berpakaian rapi
	Staff akademik melayani dengan tulus hati, ramah dan sabar
	Fasilitas kelas (meja, kursi, papan tulis, pendingin ruangan, infocus) memadai
	Adanya fasilitas kesehatan dan fasilitas kegiatan olahraga yang memadai
	Adanya fasilitas perpustakaan yang memadai (buku, jurnal, proceeding dan artikel)
	Tersedianya akses e-library
	Lingkungan kampus bersih aman (ada security dan cctv)
	Kemudahan akses internet
	Tersedianya labor komputer yang memadai
Kompetensi Mahasiswa	Ketersediaan sarana parkir
	Penguasaan ilmu dan keterampilan IPK > 3.00
	Pengalaman praktek kerja lapangan/magang
	Kemampuan berorganisasi
	Kemampuan penggunaan teknologi informasi
	Kemampuan berbahasa inggris
Kemampuan pemecahan masalah	

Sumber : Data Olahan (2016), Kementerian Pendidikan Nasional (2010)

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan Pearson Correlation yaitu dengan cara menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Jika korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai

tingkat signifikansi di bawah 0,05 maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya (Ghozali, 2009).

Uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (  $\alpha$  ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai  $\alpha > 0,60$  (Ghozali, 2009).

### **Pengolahan Model Kano dan House of Quality (HOQ)**

Beberapa langkah yang digunakan dalam mengintegrasikan model kano dan HOQ adalah sebagai berikut :

1. Membuat item-item pertanyaan dalam kuesioner yang terdiri dari pertanyaan fungsional dan pertanyaan disfungsional.
2. Dengan menggabungkan pertanyaan fungsional dan disfungsional, maka tipe persyaratan suatu produk dapat diklasifikasikan sesuai table 3.2 berikut:

Tabel 2. Tabel Evaluasi Kano

Kebutuhan Konsumen		Dysfunctional				
		1	2	3	4	5
		Suka	Harap	Netral	Toleransi	Tidak suka
Functional	1. suka	Q	A	A	A	O
	2. harap	R	I	I	I	M
	3. netral	R	I	I	I	M
	4. toleransi	R	I	I	I	M
	5. tidak suka	R	R	R	R	Q

Sumber : Jayanti dan Singgih, 2012

3. Penentuan kategori untuk tiap variabel atau Kano's Weight digunakan aturan pada Blauth's formula (Walden, 1993 dalam Jayanti dan Singgih, 2012), yakni :
  - a) Jika jumlah nilai (one dimensional + attractive + must be)  $>$  jumlah nilai (indifferent + reverse + questionable) maka grade diperoleh nilai paling maksimum

dari (one dimensional, attractive, must be).

- b) Jika jumlah nilai (one dimensional + attractive + must be)  $<$  jumlah nilai (indifferent + reverse + questionable) maka grade diperoleh yang paling maksimum dari (indifferent, reverse, questionable).
  - c) Jika jumlah nilai (one dimensional + attractive + must be) = jumlah nilai (indifferent + reverse + questionable) maka grade diperoleh yang paling maksimum diantara semua kategori kano yaitu (one dimensional, attractive, must be dan indifferent, reverse, questionable).
4. Menghitung nilai better dan worse. Better mengindikasikan seberapa banyak kenaikan kepuasan pelanggan jika kita menyediakan fitur nya (A&O). Worse mengindikasikan seberapa banyak penurunan kepuasan pelanggan jika kita tidak menyediakan fiturnya (O&M). Adapun rumus untuk menghitung Worse Dan Better adalah sebagai berikut:

$$Better = \frac{A + O}{A + O + M + I}$$

$$Worse = \frac{O + M}{A + O + M + I}$$

5. Merumuskan tindakan perbaikan

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuisioner yang merupakan hasil rancangan yang dibangun dari kombinasi informasi hasil observasi awal, wawancara dan pengembangan lima dimensi kualitas pelayanan. Berikut variabel penelitian yang dikembangkan (tabel 1).Kuesioner ini telah melalui tahap uji validitas dan reliabilitas dalam pilot study, sehingga terbukti secara empirik layak untuk dijadikan instrument penelitian.

#### **Penentuan kategori kano**

Langkah awal yang dilakukan pada pengolahan data dengan menggunakan metode kano adalah mengkategorikan

**APLIKASI MODEL KANO DALAM PENGUKURAN KUALITAS PERGURUAN TINGGI SWASTA KOTA PEKANBARU BERDASARKAN PERSPEKTIF MAHASISWA**

jawaban responden kedalam kategori kano, yaitu dengan mencocokkan jawaban responden terhadap pertanyaan functional dan jawaban responden terhadap pertanyaan dysfunctional yang kemudian dipetakan dengan kategori kano, dimana penetapan kategori berdasarkan jawaban responden dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4. Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan model kano

No	A	O	I	M	Total	Kategori
1	51	120	99	110	380	O
2	159	31	144	46	380	A
3	80	110	87	103	380	O
4	113	63	184	20	380	A
5	63	23	173	121	380	M
6	134	138	60	48	380	O
7	95	50	163	72	380	A
8	81	34	148	117	380	M
9	79	152	49	100	380	O
10	131	45	129	73	380	A
11	43	43	196	98	380	I
12	35	181	74	90	380	O
13	67	32	140	141	380	M
14	79	152	49	100	380	O
15	86	122	89	83	380	O
16	128	117	75	60	380	A
17	158	29	154	39	380	A
18	100	142	68	70	380	O
19	42	53	110	175	380	M
20	135	55	125	65	380	A
21	142	50	138	50	380	A
22	62	32	165	121	380	M
23	94	100	90	96	380	O
24	175	16	172	17	380	A
25	66	133	60	121	380	O
26	139	49	130	62	380	A
27	159	79	94	48	380	A
28	71	34	184	91	380	M
29	32	16	157	175	380	M
30	70	95	131	84	380	O
31	74	96	149	61	380	O
32	33	15	168	164	380	M
Total	2950	2394	3938	2802	12158	

**Analisa Diagram Kano**

Berdasarkan penilaian jawaban responden dengan diagram Kano, maka diketahui interpretasinya sebagai berikut:

**One Dimensional**

Merupakan atribut yang termasuk kedalam kategori sangat penting untuk diprioritaskan oleh pihak rumah Perguruan Tinggi karena tingkat kepuasan berhubungan linear dengan kinerja atribut. Faktor-faktor yang termasuk kedalam kategori ini adalah sebagai berikut:

1. Kurikulum berorientasi pada keragaman bidang ilmu, teknologi, bidang keterampilan, serta bidang keahlian profesi

2. Buku ajar, bahan ajar / handouts dapat dipahami dengan baik
3. Suasana proses belajar mengajar menyenangkan, kreatif, interaktif dan memotivasi mahasiswa
4. Interaksi dengan dosen diluar jam perkuliahan
5. Informasi akademik mudah diperoleh, cepat dan akurat
6. Seleksi calon mahasiswa baru dilaksanakan secara selektif dan cepat
7. Pelayanan akademik secara online dan manual efektif dan cepat
8. Fasilitas kelas (meja, kursi, papan tulis, pendingin ruangan, infocus) memadai
9. Kemudahan akses internet
10. Ketersediaan sarana parkir
11. Kemampuan penggunaan teknologi informasi
12. Kemampuan berbahasa inggris

**Atractive**

Merupakan atribut yang termasuk kedalam kategori perlu dipertahankan karena tingkat kepuasan pelanggan akan menjadi sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut akan tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan. Faktor-faktor yang termasuk kedalam kategori ini adalah:

1. Dosen menyediakan rencana pelaksanaan pembelajaran (RPS) / silabus
2. Dosen mematuhi jadwal perkuliahan yang ditetapkan
3. Metode penilaian dan prosedur penilaian dilakukan secara transparan dan subyektif
4. Dosen membimbing penelitian dengan baik
5. Staff akademik berpakaian rapi
6. Staff akademik melayani dengan tulus hati, ramah dan sabar
7. Adanya fasilitas perpustakaan yang memadai (buku, jurnal, proceeding dan artikel)
8. Tersedianya akses e-library
9. Tersedianya labor komputer yang memadai
10. Penguasaan ilmu dan keterampilan
11. IPK > 3.00

**APLIKASI MODEL KANO DALAM PENGUKURAN KUALITAS PERGURUAN TINGGI SWASTA KOTA PEKANBARU BERDASARKAN PERSPEKTIF MAHASISWA**

**Must be atau basic needs**

Merupakan atribut yang berada pada kategori masih dianggap perlu oleh pelanggan karena pelanggan menjadi tidak puas apabila kinerja dari atribut yang bersangkutan rendah. Tetapi kepuasan pelanggan tidak akan meningkat jauh di atas netral meskipun kinerja dari atribut tersebut tinggi. Must be merupakan pernyataan lemah dari kepuasan tetapi lebih positif dari netral. Adapun faktor-faktor yang termasuk kedalam kategori ini adalah:

1. Dosen menguasai materi pengajaran dengan baik
2. Dosen menjalankan e-learning
3. Prosedur pendaftaran dan pembayaran SPP jelas
4. Adanya fasilitas kesehatan dan fasilitas kegiatan olahraga yang memadai
5. Lingkungan kampus bersih aman (ada security dan CCTV)
6. Pengalaman praktek kerja lapangan/magang
7. Kemampuan berorganisasi

**Indifferent**

Merupakan atribut yang berada pada kategori kurang diperhatikan oleh pelanggan sehingga ada atau tidaknya atribut tersebut tidak akan berpengaruh terhadap kenaikan atau penurunan tingkat kepuasan pelanggan. Adapun faktor-faktor yang termasuk kedalam kategori ini adalah:

1. Dosen membimbing mahasiswa dalam pengabdian kepada masyarakat

**Penilaian Metode Kano**

Tabel 5. Rekapitulasi nilai Better dan Worse

No	A	O	I	M	Better	Worse
1	51	120	99	110	0.45	0.61
2	159	31	144	46	0.50	0.20
3	80	110	87	103	0.50	0.56
4	113	63	184	20	0.46	0.22
5	63	23	173	121	0.23	0.38
6	134	138	60	48	0.72	0.49
7	95	50	163	72	0.38	0.32
8	81	34	148	117	0.30	0.40
9	79	152	49	100	0.61	0.67
10	131	45	129	73	0.47	0.31
11	43	43	196	98	0.23	0.37
12	35	181	74	90	0.57	0.71
13	67	32	140	141	0.26	0.46
14	79	152	49	100	0.61	0.67
15	86	122	89	83	0.55	0.54
16	128	117	75	60	0.64	0.47
17	158	29	154	39	0.49	0.18

18	100	142	68	70	0.64	0.56
19	42	53	110	175	0.25	0.60
20	135	55	125	65	0.50	0.32
21	142	50	138	50	0.51	0.26
22	62	32	165	121	0.25	0.40
23	94	100	90	96	0.51	0.52
24	175	16	172	17	0.50	0.09
25	66	133	60	121	0.52	0.67
26	139	49	130	62	0.49	0.29
27	159	79	94	48	0.63	0.33
28	71	34	184	91	0.28	0.33
29	32	16	157	175	0.13	0.50
30	70	95	131	84	0.43	0.47
31	74	96	149	61	0.45	0.41
32	33	15	168	164	0.13	0.47

Berdasarkan tabel 5 di atas diperoleh hasil bahwa atribut yang menyumbang kepada kepuasan mahasiswa paling tinggi adalah “Suasana proses belajar mengajar menyenangkan, kreatif, interaktif dan memotivasi mahasiswa”, ketika atribut ini ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 72% diikuti oleh atribut “Staff akademik berpakaian rapi dan Staff akademik melayani dengan tulus hati, ramah dan sabar” yang akan meningkatkan kepuasan mahasiswa masing-masing sebesar 64%.

Bagi atribut “Informasi akademik mudah diperoleh, cepat dan akurat”, jika tidak dipenuhi maka akan menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 71%, selanjutnya atribut “Interaksi dengan dosen diluar jam perkuliahan, Seleksi calon mahasiswa baru dilaksanakan secara selektif dan cepat dan Kemudahan akses internet” jika tidak dipenuhi maka akan menurunkan kepuasan mahasiswa masing-masing sebesar 71%.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis kano, bagi meningkatkan kualitas persaingan antara perguruan tinggi swasta maupun dengan perguruan tinggi negerimaka perlu melakukan evaluasi dan peningkatan terhadap atribut-atribut yang berada di kategori one dimensional. Diantaranya atribut “kurikulum berorientasi pada keragaman bidang ilmu, teknologi, bidang keterampilan, serta bidang keahlian profesi Buku ajar, bahan ajar / handouts dapat dipahami dengan baik, Suasana proses belajar mengajar menyenangkan, kreatif, interaktif dan memotivasi mahasiswa dan

Interaksi dengan dosen diluar jam perkuliahan”. Ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Kuo, Chang & Lai (2011) dimana diperoleh dimana dosen dituntut untuk menggunakan beragam metode pengajaran untuk mendidik dan melatih siswa untuk berpikir dan membuat penilaian, salah satu caranya adalah melalui penyediaan media belajar yang baik dan menciptakan suasana belajar mengajar yang kondisional.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abugabah, Ahed, Sanzogni, Louis. 2010. Conceptualizing information systems model : an experience from ERP system environment. *International Journal for Informomics (IJI)*.3 (4).
- Amran, T.G, & Ekadeputra, P. 2010. Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kano dan *Root Cause Analysis* (Studi Kasus PLN Tangerang).*Jurnal Teknik Industri*. 2 (2): 160-172.
- Ghozali, Imam, 2009. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Edisi Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jayanti, Y.N & Singgih, Moses, L. 2012. Peningkatan Kualitas Layanan Pengujian Dan Kalibrasi Peralatan Kesehatan Dengan Menggunakan Integrasi *Servqual Method*, Kano Model Dan *Quality Function Deployment* (QFD) (Studi Kasus : Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan Jakarta). *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XV*. A-49 : 1-9.
- Kementrian Pendidikan Nasional. 2010. Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi Tahun 2010. Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi. Jakarta.
- Khamseh, Arshadi. 2011. Integrating Kano's Model into Quality Function Deployment (QFD) to Optimally Identify and Prioritize the Needs of Higher Education (case study: Engineering Faculty of Tarbiat Moallem University).*Institute of Interdisciplinary Business Research*.
- Kuo, Nien-Te., Chang, Kuo-Chien, & Lai, Chia-Hui. 2011. Identifying critical service quality attributes for higher education in hospitality and tourism: Applications of the Kano model and importance-performance analysis (IPA). *African Journal of Business Management*. 5(30): 12016-12024.
- Sawaji, Jamaluddin, Hamzah, Djabir & Taba, Idrus.2011. Pengambilan Keputusan Mahasiswa dalam Memilih Perguruan Tinggi Swasta di Sulawesi Selatan.
- Wastranu, I, Komang., Wahyuni, Caecilia, Sri, & Liansari, Gita, Permata. 2014. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan di Perguruan Tinggi X Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan di Perguruan Tinggi X Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual).*Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*. 1(2) : 180-191.
- World Economic Forum, 2016. Global Competitiveness Index Tahun 2015-2016. <https://www.weforum.org/> Diakses tanggal 25 Maret 2016.