



EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA MELALUI PENERAPAN TEKNIK CSI-IPA-KANO

I Putu Pranatha Sentosa¹⁾, Putu Andyka Putra Gotama²⁾

Universitas Dhyana Pura,

e-mail: pranathasentosa@undhirabali.ac.id, andykaputragotama@gmail.com

Direvisi: 21 Desember 2024

Diterima: 26 Desember 2024

Diterbitkan: 1 Januari 2025

Abstrak: Evaluasi pendidikan merupakan salah satu hal penting yang perlu dilakukan dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi kepuasan mahasiswa di Universitas Dhyana Pura. Teknik sampling yang digunakan adalah total sampling. Data dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan kuesioner, instrument disusun menggunakan metode SERVQUAL. Instrumen diuji dengan uji validitas dan reliabilitas. Pengukuran kepuasan mahasiswa dilakukan dengan menghitung Customer satisfaction index, Importance-Performance Analysis (IPA) dan KANO. Hasil penelitian diperoleh Nilai CSI sebesar 81,83% dengan demikian secara keseluruhan mahasiswa merasa “sangat puas” terhadap Pelayanan yang diberikan. Dengan menggunakan IPA diketahui bahwa terdapat 17 atribut layanan pendidikan yang memiliki prioritas perbaikan. *Tangibles* terdapat 8 atribut, *Reliability* terdapat 5 atribut, *Assurance* terdapat 1 atribut *Emphaty* terdapat 3 atribut. Kemudian dilakukan proses integrasi IPA-KANO diketahui bahwa terdapat 13 fitur layanan yang diinginkan oleh mahasiswa, 2 atribut dalam kategori *dusty diamond*, 11 atribut dalam kategori *fatal*, dan 3 atribut dalam kategori *Eliminate* sebagai prioritas selanjutnya.

Kata kunci: SERVQUAL, CSI, IPA, KANO

Abstract: Educational evaluation is one of the important things that needs to be done well. This research aims to evaluate student satisfaction at Dhyana Pura University. The sampling technique used is total sampling. The data in this study were taken using questionnaire, the instrument was prepared using the SERVQUAL method. The instrument was tested with validity and reliability tests. Measurement of student satisfaction is done by calculating the customer satisfaction index, Importance-Performance Analysis (IPA) and KANO. (IPA) and KANO. The results of the study obtained a CSI value of 81.83%, thus overall students feel “very satisfied” with the service. Thus overall students feel “very satisfied” with the services provided. services provided. By using IPA it is known that there are 17 attributes of education services that have priority for improvement. *Tangibles* there are 8 attributes, *Reliability* there are 5 attributes, *Assurance* there is 1 attribute *Emphaty* there are 3 attributes. there are 3 attributes. Then the IPA-KANO integration process is known that there are 13 service features desired by students, 2 attributes in the dusty diamond category, 11 attributes in

the dusty diamond category, and 11 attributes in the dusty diamond category. in the dusty diamond category, 11 attributes in the fatal category, and 3 attributes in the fatal category. fatal category, and 3 attributes in the Eliminate category as the next priority.

Keywords : SERVQUAL, CSI, IPA, KANO

I. PENDAHULUAN

Organisasi pendidikan adalah penghasil jasa yang diharapkan masyarakat untuk dapat mewujudkan kualitas sumber daya manusia melalui sistem dan hasil pendidikan yang berkualitas. Pelanggan pada lembaga pendidikan mempunyai karakter yang berbeda, yaitu mempunyai fungsi yang unik dalam menentukan mutu dari apa yang mereka terima dari dunia pendidikan. Pengelolaan program studi di perguruan tinggi memiliki peranan yang sangat penting dalam memastikan kualitas pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa. Program studi yang dikelola dengan baik tidak hanya akan menghasilkan lulusan yang kompeten, tetapi juga menciptakan lingkungan akademik yang mendukung proses pembelajaran yang efektif. Sustainability dalam pengelolaan program studi merujuk pada upaya untuk menciptakan dan menjaga kelangsungan program studi yang berkualitas, relevan, dan bermanfaat dalam jangka panjang. Dalam konteks pendidikan tinggi, hal ini melibatkan tiga aspek utama: ekonomi, sosial, dan lingkungan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa program studi tidak hanya memenuhi kebutuhan mahasiswa saat ini, tetapi juga dapat beradaptasi dan berkembang sesuai dengan perubahan zaman, kebutuhan industri, serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Inovasi berkelanjutan dalam pengelolaan program studi tidak hanya mencakup pengembangan kurikulum atau metode pengajaran yang baru, tetapi juga mengintegrasikan teknologi dan pendekatan baru dalam meningkatkan

kualitas layanan pendidikan. Inovasi yang berkelanjutan bertujuan untuk mengoptimalkan pengalaman belajar mahasiswa dan mempersiapkan mereka untuk menghadapi tantangan masa depan.

Di sisi lain, mahasiswa sebagai pihak utama yang menerima pendidikan di perguruan tinggi, memiliki harapan dan ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh program studi. Oleh karena itu, penting bagi pengelola program studi untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas layanan pendidikan yang diterima mahasiswa. Dalam pengelolaan program studi, mahasiswa bisa dianggap sebagai "pelanggan" yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas pendidikan dan layanan yang mereka terima. Oleh karena itu, memahami kepuasan dan persepsi pelanggan (mahasiswa) terhadap kualitas pelayanan adalah kunci untuk meningkatkan keberlanjutan program studi. Kepuasan mahasiswa akan berdampak langsung pada reputasi program studi, retensi mahasiswa, dan pencapaian akreditasi.

Salah satu cara untuk mengukur kualitas layanan dan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa adalah dengan melakukan analisis kepuasan mahasiswa. Analisis ini memberikan gambaran yang jelas tentang seberapa baik layanan yang diberikan oleh program studi dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Oleh karena itu, pengelola program studi perlu memahami alat dan metode yang efektif

untuk mengukur kepuasan mahasiswa, serta menggunakan hasil evaluasi untuk meningkatkan kualitas program studi. Dalam rangka memahami dan meningkatkan kepuasan tersebut maka penting juga dilakukan pengukuran kepuasan mahasiswa secara rutin, mengevaluasi kesenjangan antara harapan mahasiswa dan pengalaman mereka. Hasil dari analisis ini akan memberikan wawasan yang mendalam mengenai area mana yang perlu ditingkatkan agar kepuasan mahasiswa dapat lebih optimal, dapat mengetahui atribut mana dari layanan pendidikan yang memiliki prioritas tinggi (penting) namun masih kurang performanya, dan mengidentifikasi fitur-fitur layanan yang diinginkan oleh mahasiswa, termasuk yang termasuk dalam kategori kebutuhan dasar, kebutuhan kinerja, dan kebutuhan kejutan. Dengan menggunakan metode-metode yang tepat, pengelola program studi dapat lebih memahami harapan dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan, serta merancang strategi perbaikan yang tepat untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dan keberlanjutan program studi.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan pelanggan merujuk pada perasaan yang timbul setelah pelanggan membandingkan pengalaman mereka dengan harapan atau ekspektasi yang telah ditetapkan sebelumnya (Kotler & Keller, 2021). Dalam konteks pendidikan tinggi, mahasiswa dianggap sebagai pelanggan yang memiliki ekspektasi terhadap berbagai layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, serta layanan administrasi. Kepuasan mahasiswa terhadap program studi atau institusi pendidikan sangat memengaruhi retensi mahasiswa,

reputasi institusi, dan kesuksesan akademik mereka (Chen, 2023). Kepuasan pelanggan (dalam hal ini mahasiswa) sering diukur berdasarkan persepsi mereka terhadap kinerja layanan yang diterima dibandingkan dengan ekspektasi awal. Jika layanan yang diterima melebihi ekspektasi, maka pelanggan akan merasa puas, tetapi jika layanan tersebut tidak memenuhi ekspektasi, maka ketidakpuasan akan muncul (Fornell, 2020). Oleh karena itu, pengukuran kepuasan mahasiswa merupakan langkah penting dalam evaluasi kualitas layanan pendidikan.

SERVQUAL (Service Quality) adalah model yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diterima pelanggan berdasarkan persepsi dan harapan mereka. Model ini pertama kali dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1985, dan telah diperbaharui melalui penelitian lebih lanjut (Parasuraman et al., 2018). SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik): Penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan materi pembelajaran yang digunakan oleh program studi.
2. Reliability (Keandalan): Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan.
3. Responsiveness (Daya Respons): Kemampuan untuk merespons kebutuhan mahasiswa dengan cepat dan efisien.
4. Assurance (Jaminan): Kemampuan dosen dan staf untuk memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada mahasiswa mengenai kualitas layanan.
5. Empathy (Empati): Kepedulian terhadap kebutuhan dan perhatian

terhadap setiap mahasiswa sebagai individu.

Menurut Zeithaml et al. (2020), analisis gap antara harapan dan persepsi pelanggan dalam SERVQUAL sangat berguna untuk memahami dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dalam suatu layanan. Dalam konteks pendidikan, SERVQUAL dapat digunakan untuk mengukur kualitas pengajaran, fasilitas, dan layanan lainnya yang diberikan oleh program studi.

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah metode kuantitatif yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan menggunakan penilaian terhadap berbagai atribut layanan. CSI sering kali dihitung melalui survei yang mengumpulkan penilaian dari pelanggan mengenai aspek-aspek yang mereka anggap penting, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, dan dukungan administrasi (Fornell, 2020). CSI memberikan gambaran yang jelas tentang seberapa baik layanan yang diberikan memenuhi ekspektasi pelanggan. Berdasarkan penelitian oleh Saha et al. (2021), CSI dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan pendidikan dan memberikan wawasan untuk memperbaiki area-area yang kurang memadai. CSI juga memungkinkan pengelola program studi untuk memprioritaskan aspek-aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah metode yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja dari berbagai atribut layanan. Dalam IPA, atribut layanan dipetakan dalam matriks dua dimensi, dengan sumbu vertikal menunjukkan tingkat kepentingan dan sumbu horizontal menunjukkan tingkat

kinerja (Martilla & James, 1977). IPA membagi atribut layanan menjadi empat kategori yang memberikan petunjuk tentang prioritas perbaikan, yaitu:

1. Kuadran I (High Importance - High Performance): Atribut yang sudah baik dan perlu dipertahankan.
2. Kuadran II (High Importance - Low Performance): Atribut yang sangat penting tetapi membutuhkan perbaikan.
3. Kuadran III (Low Importance - Low Performance): Atribut yang kurang penting dan tidak perlu perhatian khusus.
4. Kuadran IV (Low Importance - High Performance): Atribut yang tidak terlalu penting namun kinerjanya sudah baik.

Menurut Chua et al. (2020), IPA sangat efektif dalam membantu pengelola program studi untuk mengetahui area yang perlu diperbaiki dan mengalokasikan sumber daya dengan lebih efisien untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Model KANO, yang dikembangkan oleh Noriaki Kano pada tahun 1984, digunakan untuk mengidentifikasi dan mengklasifikasikan atribut layanan berdasarkan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Model ini mengklasifikasikan atribut layanan menjadi tiga kategori utama, yaitu:

1. Basic Needs (Kebutuhan Dasar): Fitur dasar yang diharapkan dan wajib dipenuhi oleh pelanggan. Kegagalan dalam memenuhi kebutuhan dasar ini akan menurunkan kepuasan pelanggan secara signifikan.
2. Performance Needs (Kebutuhan Kinerja): Atribut yang jika dipenuhi dengan baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kinerja atribut ini, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

3. Excitement Needs (Kebutuhan Kejutan): Fitur yang tidak diharapkan pelanggan, tetapi jika ada, dapat memberikan kejutan positif dan meningkatkan kepuasan secara signifikan. Ketiadaan fitur ini tidak menurunkan kepuasan pelanggan.

Menurut Ibrahim et al. (2021), penerapan model KANO dalam pendidikan dapat membantu pengelola program studi untuk fokus pada elemen-elemen layanan yang benar-benar berdampak pada kepuasan mahasiswa, serta mengidentifikasi faktor-faktor kejutan yang dapat meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain studi evaluasi, yang bertujuan untuk menilai dan mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan persepsi dan pengalaman pengguna. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan ekspektasi terhadap layanan yang diberikan. Evaluasi dilakukan dengan mengumpulkan data melalui survei untuk menggambarkan kondisi saat ini serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh penyedia layanan. Penelitian ini dilakukan pada Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Universitas Dhyana Pura Bali.

Yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Ekonomika dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura yang aktif menjadi mahasiswa pada tahun akademik 2018/2019. Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan

sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Perhitungan keseluruhan CSI menurut Bhote (1996) dihitung dengan rumus:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Keterangan :

T = Nilai Total Dari CSI

5 = Nilai Maksimum Pada Skala Pengukuran

Y = Nilai Total Dari Kolom Harapan Pengukuran indeks kepuasan pelayanan pendidikan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), dengan menganalisis dan mengklasifikasi atribut ke dalam kategori Prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah, dan berlebihan. Menurut Supranto (2006), rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan: Tki =Tingkat kesesuaian responden, Xi =Skor penilaian kinerja perusahaan, Yi =Skor penilaian kepentingan pelanggan.

Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen dapat diketahui dengan rumus:

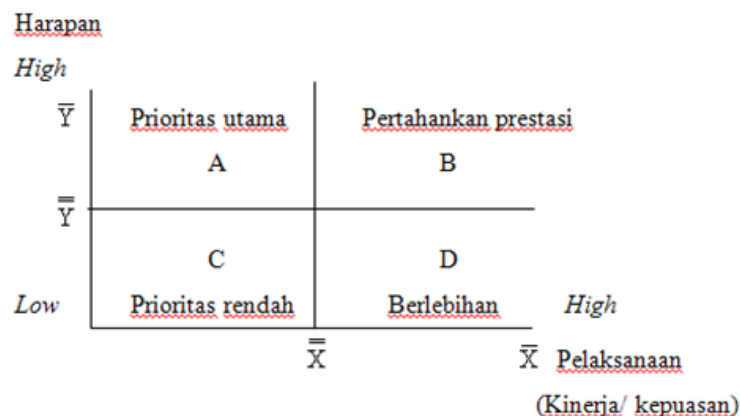
$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui indikator jasa pelayanan yang memuaskan atau tidak memuaskan

konsumen. Rumus yang digunakan adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

dimana, K=Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diagram kartesius digunakan untuk memetakan atribut-atribut kualitas jasa pelayanan pendidikan yang telah dianalisis, dengan gambar sebagai berikut:



Gambar 1. diagram kartesius

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

- Membuat item-item pertanyaan dalam kuesioner yang terdiri dari pertanyaan fungsional dan pertanyaan disfungsional.

- Dengan menggabungkan pertanyaan fungsional dan disfungsional, maka tipe persyaratan suatu produk dapat diklasifikasikan sesuai table 1 berikut:

Tabel 1. 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 : Singgih (2012)

- Penentuan kategori untuk tiap variabel atau Kano's Weight digunakan aturan pada Blauth s formula (Walden, 1993 dalam

Jayanti dan Singgih, 2012), yakni :

- Jika jumlah nilai (one dimensional +attractive+must be) > jumlah nilai (indiferent +

reverse+questionable) maka grade diperoleh nilai paling maksimum dari (one

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

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

dimensional, attractive, must be).

2) Jika jumlah nilai (one dimensional+ attractive+ must be) < jumlah nilai (indifferent + reverse + questionable) maka grade diperoleh yang paling maksimum dari (indifferent, reverse, questionable).

3) 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).

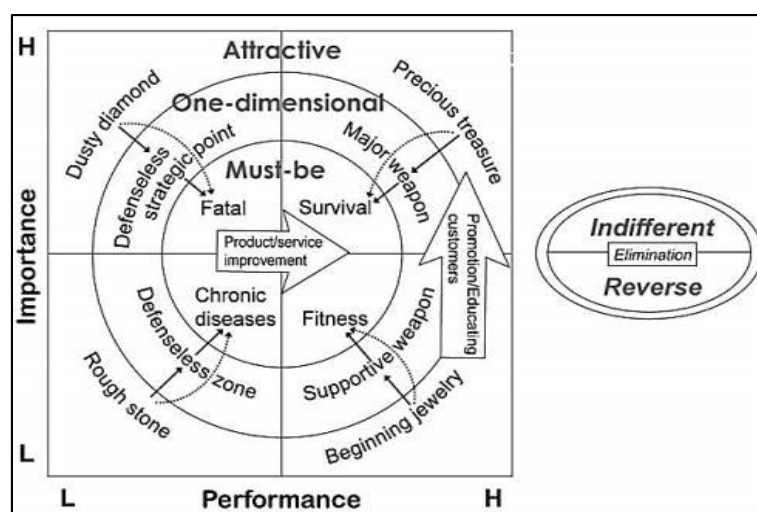
d. Menghitung nilai *better* dan *worse*.

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:

Setelah diketahui atribut-atribut pada Importance Performance Matrix yang termasuk pada kuadran A, B, C, dan D serta diketahui atribut-atribut yang termasuk dalam kategori Kano, maka langkah selanjutnya adalah mengintegrasikan klasifikasi atribut berdasarkan kategori kano dengan identifikasi kuadran-kuadran pada *importance performance matrix*. Model integrasi yang dipakai pada penelitian ini menggunakan model yang diusulkan oleh (Kuo et al, 2012). Model ini merumuskan strategi pengembangan tiap-tiap atribut pelayanan. Prioritas pengembangan diperoleh dengan cara mengkombinasikan hasil klasifikasi matrik IPA dan klasifikasi model

Kano (indikator dengan kategori Kano *indifferent* atau *reverse* harus di eliminasi atau ditinjau ulang kembali) dari setiap atribut pelayanan dan mengklasifikasikannya kedalam 12 kategori dengan tingkat prioritas masing-masing. Hasil dari integrasi ini dapat mengetahui atribut layanan apa saja yang harus dipenuhi dan perlu untuk ditingkatkan agar kepuasan pelanggan dapat meningkat serta atribut yang harus dipertahankan untuk menjaga kepuasan pelanggan. Model integrasi ini dapat dilihat pada gambar 2 (Indrisari, 2015).



Gambar 2. Model Integrasi IPA-Kano

Berikut ini pada tabel 2. akan dijelaskan mengenai kategori dalam integrasi model IPA dan KANO

Tabel 2. Kategori integrasi model IPA-KANO

Series	Categories	Importance	Performance	Strategic Priorities	
				Improvement	Keep up the good work
Hygiene	1 Survival	High	High	-	1
	2 Fatal	High	Low	1	-
	3 Chronic disease	Low	Low	2	-
	4 Fitness	Low	High	-	2
War	5 Major Weapon	High	High	-	3
	6 Defenseless Strategy point	High	Low	3	-
	7 Defenseless zone	Low	Low	4	-
	8 Supportive weapon	Low	High	-	4
Treasure	9 Precious treasure	High	High	-	5
	10 Dusty diamond	High	Low	5	-
	11 Rough stone	Low	Low	6	-
	12 Beginning Jewelry	Low	High	-	6

1. Kategori *Survival*: Kategori *survival* adalah kategori yang digunakan untuk atribut dengan kinerja yang tinggi, harapan yang tinggi (kuadran B IPA) dan termasuk kategori Kano “*Must-be*”. Atribut pelayanan yang masuk dalam kategori ini harus terus dijaga agar tingkat kinerjanya tidak menurun.
2. Kategori *Fatal*: Kategori *fatal* adalah kategori yang digunakan untuk jenis atribut pelayanan

- dengan kinerja pelayanan yang rendah, sedangkan harapannya tinggi (kuadran A IPA) dan masuk kategori Kano “*Must-be*”. Atribut pelayanan yang berada pada kategori ini harus segera diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya, sehingga tidak berakibat menurunnya kepuasan pelanggan secara fatal.
3. Kategori *Chronic Disease*: Kategori *chronic disease* adalah kategori yang digunakan untuk atribut pelayanan dengan kinerja pelayanan yang rendah, harapan yang rendah pula (kuadran C IPA) dan termasuk kategori Kano “*Must-be*”. Atribut yang masuk dalam kategori ini seharusnya segera ditingkatkan dengan prioritas kedua setelah atribut pelayanan dengan kategori fatal diperbaiki kinerjanya, karena meskipun atribut dalam kategori ini relatif tidak penting tetapi dapat membuat kehilangan pelanggan, pelanggan mungkin tidak mengeluh tentang kualitas yang buruk dari atribut ini dan segera pergi ketika kualitas yang buruk terjadi pada pertama kalinya, tapi pelanggan sudah memilih untuk mempertahankan ketidakpuasan mereka dan menolak untuk kembali. Seperti penyakit kronis, atribut ini tidak segera terdeteksi. Atribut ini biasanya tetap belum ditemukan sampai mereka menjadi fatal.
 4. Kategori *Fitness*: Kategori keempat yang berada pada kategori Kano “*Must-be*” adalah *fitness*. Atribut dalam kategori ini memiliki kinerja yang tinggi, sedangkan tingkat kepentingannya rendah (kuadran D IPA). Strategi yang dapat diterapkan untuk menjaga kepuasan konsumen agar kinerjanya tidak turun menjadi kategori *chronic disease*.
 5. Kategori *Major weapon*: Kategori *Major weapon* ini digunakan untuk atribut dengan kinerja yang tinggi, harapan yang tinggi (kuadran B IPA) dan termasuk kategori Kano “one-dimensional”. Atribut dalam kategori ini adalah seperti senjata utama yang perusahaan gunakan untuk mengusir saingan. Perusahaan perlu melakukan upaya untuk mempertahankan kinerja yang baik dari atribut yang menjadi saingan berat bagi kompetitor setiap saat, kategori ini merupakan atribut yang harus di pertahankan kinerjanya ketiga setelah dua kategori yang perlu dipertahankan sebelumnya.
 6. *Defenseless Strategi Point*: Kategori *Defenseless Strategi Point* adalah kategori yang digunakan untuk atribut pelayanan dengan kinerja pelayanan yang rendah, harapan yang tinggi (kuadran A IPA) dan termasuk kategori Kano “one-dimensional”. Kategori ini merupakan titik lemah pelayanan, apabila terserang maka akan berakibat fatal dalam ketidakpuasan pelanggan. Semakin banyak atribut pada kategori ini dapat ditingkatkan, semakin banyak ketidakpuasan pelanggan dapat dihilangkan.
 7. Kategori *Defenseless zone*: Kategori *Defenseless zone* adalah kategori yang digunakan untuk atribut pelayanan dengan kinerja pelayanan yang rendah, harapan yang rendah pula (kuadran C IPA) dan termasuk kategori Kano “one-dimensional”. Atribut yang berada dikategori ini merupakan atribut tidak begitu penting tetapi tetap menjadi titik lemah, akibatnya perbaikanpun tetap diperlukan.
 8. Kategori *Supportive Weapon*: Kategori *Supportive Weapon* adalah kategori yang memiliki kinerja yang

tinggi, sedangkan tingkat kepentingannya rendah (kuadran D IPA). Atribut dalam kategori ini memiliki karakteristik yang mirip dengan “*major weapon*” atau senjata utama, akan tetapi masih dibawahnya dan tidak begitu berpengaruh. Oleh karena itu atribut dalam kategori ini dapat disebut senjata mendukung dalam hal bersaing dengan kompetitor.

9. Kategori *Precious treasure*: Kategori *Precious treasure* ini digunakan untuk atribut dengan kinerja yang tinggi, harapan yang tinggi (kuadran B IPA) dan termasuk kategori Kano “*Attractive*”. Atribut dalam kategori ini adalah menarik untuk pelanggan, dan dengan demikian menjadi harta berharga bagi perusahaan. Atribut dalam kategori ini urutan ke-4 untuk dipertahankan. Ada 2 atribut dalam kategori ini yaitu: Keamanan area parkir dan ketepatan kasir dalam melayani proses pembayaran.
10. Kategori *Dusty Diamond*: Kategori *Dusty diamond* adalah kategori yang digunakan untuk jenis atribut pelayanan dengan kinerja pelayanan yang rendah, sedangkan harapannya tinggi (kuadran A IPA) dan masuk kategori Kano “*Attractive*”. Atribut kategori ini seperti berlian yang tertutup, dan perlu buka (diperbaiki) untuk bisa melihatnya. Atribut dalam kategori ini menjadi sangat penting dan meningkatkan kinerja secara efektif dan dapat menarik pelanggan.
11. Kategori *Rough stone*: Kategori *Rough stone* adalah kategori yang digunakan untuk atribut pelayanan dengan kinerja pelayanan yang rendah, harapan yang rendah pula (kuadran C IPA) dan termasuk

kategori Kano “*Attractive*”. Kategori ini merupakan prioritas terakhir untuk ditingkatkan dengan syarat sumberdaya memungkinkan.

12. *Beginning jewelry*: Kategori *Beginning jewelry* adalah atribut-atribut dengan tingkat kepentingannya rendah dan kinerja tinggi (kuadran D IPA) dan termasuk kategori Kano “*Attractive*”, namun kategori ini layak dipertahankan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa persepsi kepuasan mahasiswa berada pada kategori cukup puas, puas, dan sangat puas. Hasil jawaban mahasiswa dapat dilihat pada diagram berikut.



Gambar 3. Persepsi kepuasan mahasiswa

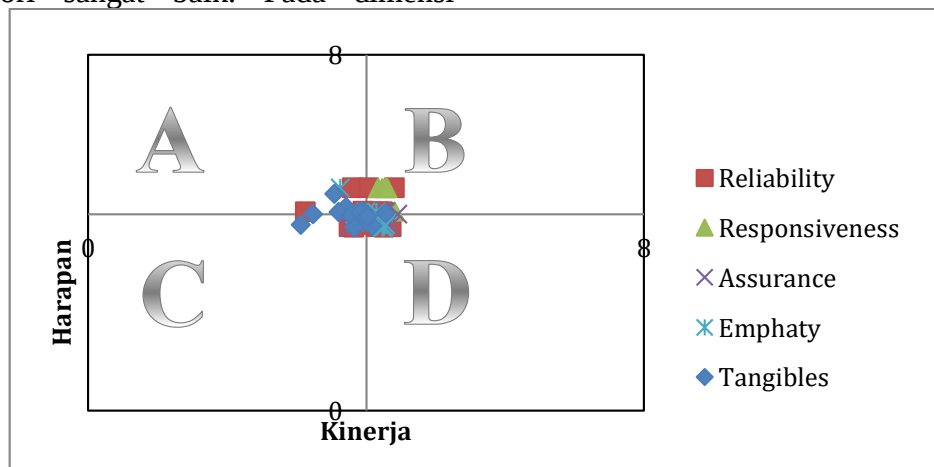
Berdasarkan dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai CSI sebesar 81.83%. Indeks kepuasan yang didapatkan berada pada rentang 81%-100% yang berarti mahasiswa Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga relatif “sangat puas” terhadap kualitas Pelayanan. Berikutnya adalah melakukan analisis tingkat kesesuaian responden yang dapat dilihat pada table 3 berikut.

Tabel 3. Analisis Tingkat Kesesuaian Responden.

Keterangan	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty	Rata-rata
Kepentingan	4.39	4.43	4.82	4.39	4.40	4.45
Kinerja	3.97	4.10	4.25	4.18	4.07	4.09
Kesesuaian	90.44%	92.63%	88.14%	95.13%	92.58%	91.94%

Dari tabel 3 dapat diketahui bahwa seluruh aspek SERVQUAL yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan layanan Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga memiliki tingkat kesesuaian sebesar 91.94% berada dalam kategori sangat baik. Pada dimensi *Tangibles* memiliki tingkat kesesuaian sebesar 90.44% berada dalam kategori sangat baik. Pada dimensi *Reliability* memiliki tingkat kesesuaian sebesar 92.63% berada dalam kategori sangat baik. Pada dimensi

Responsiveness memiliki tingkat kesesuaian sebesar 88.14% berada dalam kategori sangat baik. Pada dimensi *Assurance* memiliki tingkat kesesuaian sebesar 95.13% berada dalam kategori sangat baik. Pada dimensi *Emphaty* memiliki tingkat kesesuaian sebesar 92.58% berada dalam kategori sangat baik. Nilai rata-rata persepsi dan harapan tersebut digunakan untuk menganalisis data dalam diagram kartesius pada Gambar 4.



Gambar 4. Diagram kartesius hasil penelitian

Kuadran A merupakan kuadran yang memiliki tingkat kepuasan yang masih sangat rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Kuadran B merupakan kuadran yang diharapkan oleh pelanggan dan telah sesuai dengan yang dirasakan oleh pelanggan. Kuadran C merupakan kuadran dengan prioritas rendah karena memuat atribut-atribut yang dianggap

kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Atribut-atribut pada kuadran D mempunyai tingkat kepentingan yang rendah, tetapi memiliki tingkat pelaksanaan kinerja tinggi. Dari gambar 4.1 terdapat 17 atribut yang masuk ke dalam kuadran A pada diagram kartesius dari 58 atribut yang digunakan sebagai fokus utama perbaikan kinerja layanan

Program Studi. Pada Aspek Tangibles terdapat 8 atribut yang belum optimal dalam mendukung kinerja layanan Program Studi yaitu; Sistem Informasi layanan akademik mahasiswa melalui KRS (Kartu Rencana Studi), KRU (Kartu Rencana Ujian) dan KHS (Kartu Hasil Studi), laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan, ruang baca dan BUKU referensi, ukuran dan penataan halaman, penampilan staff dan dosen, aksesibilitas website program studi, asistensi kuliah teori, dan asistensi kuliah praktik. Pada Aspek Reliability terdapat 5 atribut yang belum optimal dalam mendukung kinerja layanan Program Studi yaitu; bahan ajar berupa suplemen untuk melengkapi materi, bantuan asisten dosen matakuliah teori, bantuan asisten dosen matakuliah praktik, evaluasi pembelajaran dari dosen, dan prosedur dalam layanan akademik. Pada Aspek Responsiveness seluruh atribut sudah optimal dalam

mendukung kinerja layanan program studi PKK. Pada Aspek Assurance terdapat 1 atribut yang belum optimal dalam mendukung kinerja layanan Program Studi yaitu; Permasalahan reputasi program studi PKK di masyarakat. Pada Aspek Emphaty terdapat 3 atribut yang belum optimal dalam mendukung kinerja layanan Program Studi yaitu; Pelayanan prodi dan dosen sesuai dengan aturan yang telah disepakati pengembalian tugas yang sudah dinilai oleh dosen, dan sopan santun dalam pelayanan akademik. Langkah awal yang dilakukan pada pengolahan data dengan menggunakan metode kano adalah mengkategorikan 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.

Tabel 4. Pemetaan Kriteria Kano Pada Butir Instrumen Yang Digunakan

Dimensi	Pernyataan	Kategori KANO
Tangibel	Sistem Pendaftaran online.	M
	Sistem Informasi layanan akademik	M
	Fasilitas WIFI	M
	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan	M
	Lokasi Prodi PKK susah dijangkau	M
	Ruang kuliah Prodi PKK bersih dan nyaman	A
	Ruang baca dan referensi yang memadai	M
	Fasilitas KELAS dilengkapi AC, LCD proyektor, dan penerangan	M
	Halaman yang luas, bersih, dan tertata dengan baik	M
	Penampilan karyawan	M
	Cara berbicara dan kebiasaan karyawan	M
	Memiliki website (http://undhirabali.ac.id) yang mendukung kegiatan akademik	M
	Memiliki asisten dosen dalam pembelajaran teori	M
	Memiliki asisten dosen dalam mata kuliah praktikum	M

	Kegiatan seminar dan workshop untuk persiapan tugas akhir mahasiswa	A
	Kegiatan seminar/workshop dengan nara sumber dari luar secara periodic	M
Reliability	Kurikulum/mata kuliah yang relevan dengan dunia usaha	M
	Jumlah dosen yang memadai dan sesuai dengan bidang yang diampu	M
	Memiliki kerjasama yang baik dengan pihak pengguna untuk pengembangan kompetensi yang dijanjikan	O
	Staf akademik dan staff sulit ditemui	M
	Staf akademik melayani kepentingan mahasiswa dengan efektif	I
	Dosen memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi	I
	Dosen menjelaskan materi dengan sangat baik dan model pembelajaran yang bervariasi	M
	Dosen selalu mempublikasi hasil akhir mata kuliah dan memberi penilaian yang objektif	A
	Asisten dosen pada mata kuliah teori sangat membantu proses pembelajaran	A
	Asisten dosen pada mata kuliah praktikum sangat membantu proses praktikum	I
	Dosen selalu membuat RPS di setiap mata kuliah	M
	Dosen melaksanakan evaluasi pembelajaran sesuai dengan kontrak perkuliahan	I
	Staf menjalankan pelayanan akademik sesuai dengan prosedur	M
Dimensi	Pernyataan	Kategori KANO
	Pekuliahan yang dilaksanakan sesuai dengan kalender akademik	M
	Dosen selalu hadir sesuai jadwal, tepat waktu, dan melaksanakan pembelajaran	A
	Dosen mempublikasi hasil akhir mata kuliah tidak tepat waktu	M
	Adanya sistem informasi yang sangat membantu mahasiswa	M
	staf akademik dapat memberikan informasi yang baik dalam layanan administrasi Akademik	M
Responsiveness	kegiatan akademik terlaksana sesuai dengan kalender akademik	A
	pelayanan kepada mahasiswa sangat efektif	I
	mahasiswa memiliki dosen Bimbingan Akademik	A

	tersedia <i>forum public hearing</i> untuk menyampaikan keluhan.	I
	respon yang baik saat mahasiswa mengalami masalah akademik	M
	dosen Pembimbing PKM, PPL, Training, dan Skripsi dipilih sesuai kebutuhan studi mahasiswa	I
	dosen menyediakan program remedial untuk membantu proses pembelajaran mahasiswa	M
	semester pendek untuk perbaikan nilai mahasiswa	M
Assurance	permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani melalui dosen pembimbing akademik	I
	karyawan dan dosen taat menjalankan aturan	M
	Prodi PKK memiliki reputasi yang buruk di masyarakat	I
	setiap pekerjaan/tugas dikembalikan pada mahasiswa	A
	Prodi PKK memberikan pelayanan akademik kepada setiap mahasiswa dengan tidak adil	M
	dosen memiliki kompetensi yang tidak sesuai dengan mata kuliah yang diampu	M
	kurikulum yang diberikan memiliki potensi yang besar dalam memenuhi permintaan dunia kerja	M
	pelayanan akademik yang santun	A
Emphaty	Pelayanan pada mahasiswa tidak membedakan status sosial	A
	karyawan dan dosen memberikan perhatian dan bantuan secara individual kepada mahasiswa	M
	dosen PKK bersikap bersahabat kepada mahasiswa	I
	monitoring kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik	M
	karyawan dan Dosen mengutamakan kepentingan mahasiswa dalam bertugas	M
	Prodi PKK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	M
	dosen dan staf Prodi PKK mudah ditemui	I
	dosen dan staf Prodi PKK mudah dihubungi	A

Setelah dilakukan pengukuran dengan menggunakan Teknik IPA dan KANO, maka hasil yang diperoleh kemudian diintegrasikan. Hasil integrasi IPA-KANO didapatkan hasil dalam delapan kategori sebagai berikut.

1. *Kategori Survival*:

Kategori *survival* dengan 9 atribut pelayanan yang masuk dalam

kategori ini harus terus dijaga agar tingkat kinerjanya tidak menurun.

2. *Kategori Fatal*:

Kategori *fatal* dengan 11 atribut pelayanan yang berada pada kategori ini harus segera diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya, sehingga tidak berakibat

- menurunnya kepuasan pelanggan secara fatal.
3. *Kategori Chronic Disease*:
 Kategori *chronic disease* dengan 9 atribut yang masuk dalam kategori ini seharusnya segera ditingkatkan dengan prioritas kedua setelah atribut pelayanan dengan kategori fatal diperbaiki kinerjanya, karena meskipun atribut dalam kategori ini relatif tidak penting tetapi dapat membuat kehilangan pelanggan, pelanggan mungkin tidak mengeluh tentang kualitas yang buruk dari atribut ini dan segera pergi ketika kualitas yang buruk terjadi pada pertama kalinya, tapi pelanggan sudah memilih untuk mempertahankan ketidakpuasan mereka dan menolak untuk kembali. Seperti penyakit kronis, atribut ini tidak segera terdeteksi. Atribut ini biasanya tetap belum ditemukan sampai mereka menjadi fatal.
 4. *Kategori Fitness*:
 Kategori *fitness* dengan 6 atribut dalam kategori ini memiliki kinerja yang tinggi, sedangkan tingkat kepentingannya rendah (kuadran D IPA). Strategi yang dapat diterapkan untuk menjaga kepuasan konsumen agar kinerjanya tidak turun menjadi kategori *chronic disease*.
 5. *Kategori Precious treasure*:
 Kategori *Precious treasure* dengan 5 atribut dalam kategori ini adalah menarik untuk pelanggan, dan dengan demikian menjadi harta berharga bagi perusahaan. Atribut dalam kategori ini urutan ke-4 untuk dipertahankan.
 6. *Kategori Dusty Diamond*:
 Kategori *Dusty diamond* dengan 2 atribut kategori ini seperti berlian yang tertutup, dan perlu buka (diperbaiki) untuk bisa melihatnya. Atribut dalam kategori ini menjadi sangat penting dan meningkatkan kinerja secara efektif dan dapat menarik pelanggan.
 7. *Kategori Rough stone*:
 Kategori *Rough stone* dengan 2 atribut dalam kategori ini merupakan prioritas terakhir untuk ditingkatkan dengan syarat sumberdaya memungkinkan.
 8. *Beginning jewelry*:
 Kategori *Beginning jewelry* dengan 2 atribut dalam kategori ini, meskipun tingkat kepentingannya rendah, namun kategori ini layak dipertahankan sebagai bentuk kelebihan atas pelayanan yang diberikan.
- Kemudian dari hasil di atas dilakukan integrasi model IPA-Kano untuk memberikan gambaran prioritas yang diambil untuk ditindaklanjuti.

Tabel 5. Integrasi model IPA-KANO

Kode	Pernyataan	IPA	KANO	IPA-KANO	Prioritas Strategi
T2	Sistem Informasi layanan akademik	A	M	Fatal	Tingkatkan
T4	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan	A	M	Fatal	Tingkatkan
T7	Ruang baca dan referensi yang memadai	A	M	Fatal	Tingkatkan
T9	Halaman yang luas, bersih, dan tertata dengan baik	A	M	Fatal	Tingkatkan
T10	Penampilan karyawan	A	M	Fatal	Tingkatkan

T12	Memiliki website (http://undhirabali.ac.id) yang mendukung kegiatan akademik	A	M	Fatal	Tingkatkan
T13	Memiliki asisten dosen dalam pembelajaran teori	A	M	Fatal	Tingkatkan
T14	Memiliki asisten dosen dalam mata kuliah praktikum	A	M	Fatal	Tingkatkan
RL6	Dosen memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi	A	I	Eliminate	Eliminasi
RL9	Asisten dosen pada mata kuliah teori sangat membantu proses pembelajaran	A	A	Dusty diamond	Tingkatkan
RL10	Asisten dosen pada mata kuliah praktikum sangat membantu proses praktikum	A	I	Eliminate	Eliminasi
RL12	Dosen melaksanakan evaluasi pembelajaran sesuai dengan kontrak perkuliahan	A	I	Eliminate	Eliminasi
RL13	Staf menjalankan pelayanan akademik sesuai dengan prosedur	A	M	Fatal	Tingkatkan
A3	Prodi PKK memiliki reputasi yang baik di masyarakat	A	I	Eliminate	Eliminasi
E2	Karyawan dan dosen memberikan perhatian dan bantuan secara individual kepada mahasiswa	A	M	Fatal	Tingkatkan
E4	Monitoring kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik	A	M	Fatal	Tingkatkan
E8	Dosen dan staf Prodi PKK mudah dihubungi	A	A	Dusty diamond	Tingkatkan

Hasil integrasi model IPA-Kano memberikan gambaran prioritas yang diambil untuk ditindaklanjuti sebagai berikut.

1. Terdapat 2 atribut dalam kategori *dusty diamond* perlu dikembangkan lebih lanjut karena dapat menjadi kekuatan merupakan prioritas I yaitu terkait; a). Asisten dosen pada mata kuliah teori sangat membantu proses pembelajaran, b). Dosen dan staf Prodi PKK mudah dihubungi. Atribut ini merupakan sesuatu yang berharga namun dalam pelaksanaannya perlu dikembangkan untuk meningkatkan pelayanan dengan lebih efektif.

Terkait dengan kinerja asisten dosen dalam pembelajaran teori yang dilaksanakan di program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, banyak diantara dosen yang dilibatkan merupakan dosen tidak tetap yang telah memiliki pengalaman yang lebih baik daripada dosen tetap yang dimiliki. Dari pengalaman tersebut perlu digali informasi tentang bagaimana cara mengelola kelas yang baik serta diarahkan agar mengembangkan media pembelajaran yang lebih kekinian sehingga lebih dapat memuaskan kebutuhan pelanggan. Terkait dengan masalah komunikasi

antara mahasiswa, Dosen, dan staff juga perlu dikembangkan mengenai efektivitas pelayanan melalui grup WA yang telah digunakan untuk memberikan pelayanan dan informasi yang lebih baik. Pada kategori ini jika dapat di tingkatkan maka sangat efektif dalam meningkatkan kinerja layanan prodi PKK.

2. 11 atribut dalam kategori fatal sebagai prioritas II yaitu terkait; a). Sistem Informasi layanan akademik, b). Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan, c). ruang baca dan referensi yang memadai, d). Halaman yang luas, bersih, dan tertata dengan baik, e). Penampilan karyawan, f). website (<http://undhirabali.ac.id>) yang mendukung kegiatan akademik, g). memiliki asisten dosen dalam pembelajaran teori, h). memiliki asisten dosen dalam mata kuliah praktikum, i). Staf menjalankan pelayanan akademik sesuai dengan prosedur, j). Karyawan dan dosen memberikan perhatian dan bantuan secara individual kepada mahasiswa, k). Monitoring kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik. Atribut ini merupakan prioritas selanjutnya yang harus diperbaiki, semakin banyak atribut ini dapat diperbaiki semakin meningkat pula kinerja layanan yang diharapkan.
3. atribut dalam kategori *Eliminate* sebagai prioritas III yaitu terkait; a). dosen memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi, b). asisten dosen pada mata kuliah praktikum sangat membantu proses praktikum, c). dosen melaksanakan evaluasi pembelajaran sesuai dengan kontrak perkuliahan, d). reputasi Prodi PKK

di masyarakat. Meskipun atribut ini masuk dalam kategori *eliminate* yang tidak memberi dampak signifikan dalam peningkatan pelayanan, tapi alangkah baiknya untuk dipelajari lebih lanjut agar dapat diperbaiki sehingga memberikan dampak positif di masa yang akan datang.

PENUTUP

Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh sebesar 81,83%, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan konsumen merasa “sangat puas” terhadap kinerja dari atribut-atribut Pelayanan Program Studi PKK. Berdasarkan analisis IPA terdapat 17 atribut yang masuk ke dalam kuadran A pada diagram kartesius dari 58 atribut yang digunakan merupakan “*prioritas perbaikan*”. Kemudian dilakukan integrasi IPA-KANO dengan hasil sebagai berikut: 2 atribut dalam kategori *dusty diamond* perlu dikembangkan lebih lanjut karena dapat menjadi kekuatan merupakan prioritas I. 11 atribut dalam kategori *fatal* sebagai prioritas II. 4 atribut dalam kategori *Eliminate* sebagai prioritas III.

DAFTAR RUJUKAN

- Chen, Z. (2023). Understanding student satisfaction and service quality in higher education: A review of recent trends. *Journal of Educational Development*, 14(2), 56-71.
- Fornell, C. (2020). The customer satisfaction index: History, development, and practical applications. *Journal of Consumer Research*, 47(4), 1045-1060.
- Ibrahim, R., Hwang, J., & Yeo, G. (2021). Applying Kano's model to higher education service quality: A study of student satisfaction.

- Educational Management Review*, 37(3), 215-230.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., 2015. *Service Management: Quality and Innovation*. Yogyakarta: Andi.
- Kano, N., 1984. "Attractive Quality and Must-Be Quality." *Journal of the Japanese Society for Quality Control*.
- Matzler, K., 2019. "Customer Satisfaction and Loyalty: Theoretical and Practical Approaches." *Marketing Review*.
- Sekaran, U., & Bougie, R., 2016. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. Wiley.