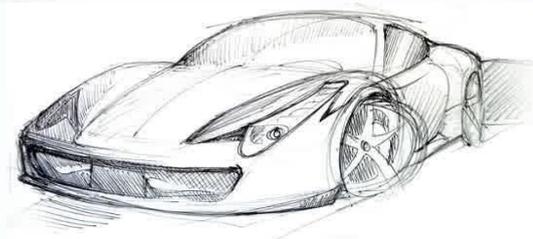
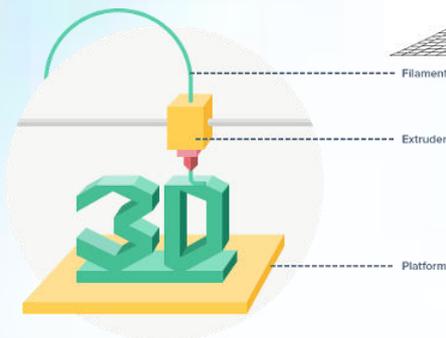
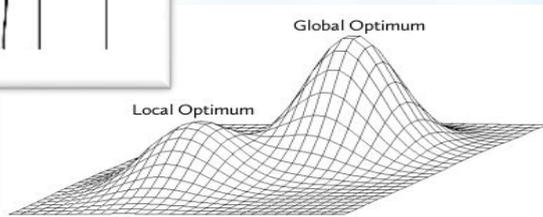
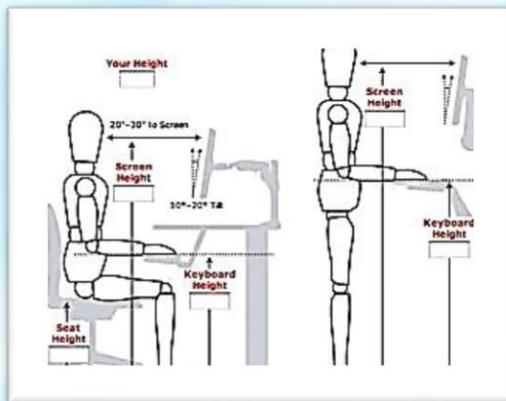


JURNAL REKAVASI

Jurnal Rekayasa & Inovasi Teknik Industri



Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta

Jurnal REKAVASI	Vol. 5	No. 1	Hlm. 1-58	Yogyakarta Mei 2017	ISSN: 2338-7750
--------------------	--------	-------	--------------	------------------------	--------------------

DAFTAR ISI

OPTIMALISASI VEHICLE ROUTING PROBLEM DENGAN PENDEKATAN METODE SAVING MATRIX DAN CLARKE & WRIGHT SAVING HEURISTIC <i>Andi Arifudin, Petrus Wisnubroto, Cyrilla Indri Parwati</i>	1-9
INTEGRASI METODE SERVQUAL, QFD, DAN KANO UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA PERGURUAN TINGGI IAIM NU KOTA METRO <i>Arief Zohir, Cyrilla Indri Parwati, Joko Susetyo</i>	10-17
STUDI KELAYAKAN BISNIS TAS TENUN DENGAN PEMANFAATAN KAIN TENUN KHAS MAMASA DAN INOVASI PRODUK GUNA PENINGKATAN DAYA SAING USAHA <i>Evanita Lestari, Winarni, Cyrilla Indri Parwati</i>	18-24
ANALISIS KEGAGALAN TURBINE GUIDE BEARING MENGGUNAKAN METODE RELIABILITY CENTERED MAINTENANCE (RCM) <i>Fadhli Hakim Akbar, Titin Isna Oesman, Endang Widuri Asih</i>	25-31
EVALUASI KESEHATAN & KESELAMATAN KERJA (K3) UNTUK PENILAIAN PRODUKTIVITAS DENGAN METODE SWOT DAN BALANCED SCORECARD PADA PT. MITRA REKATAMA MANDIRI <i>Muhammard Yogie, Petrus Wisnubroto, Titin Isna Oesman</i>	32-37
USULAN PERENCANAAN DAN PENGENDALIAN PERSEDIAAN BAHAN BAKU DENGAN METODE WILSON (STUDI KASUS DI USAHA CERAH BAKERY) <i>Toloni Gulo, Joko Susetyo, Muhammad Yusuf</i>	38-44
USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN INTEGRASI METODE SERVQUAL DAN KANO (STUDI KASUS DI STAI KI AGENG PEKALONGAN) <i>Wawan Agung Darmawan, Cyrilla Indri Parwati, Winarni</i>	45-52
PENILAIAN KINERJA DENGAN METODE HUMAN RESOURCES SCORECARD DAN PENDEKATAN ANALISIS SWOT (STUDI KASUS PG. GONDANG BARU KLATEN) <i>Elen Dapu, Winarni, Joko Susetyo</i>	53-58

INTEGRASI METODE SERVQUAL, QFD, DAN KANO UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA PERGURUAN TINGGI IAIM NU KOTA METRO

Arief Zohir, Cyrilla Indri Parwati, Joko Susetyo

Jurusan Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri, Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta

Jl. Kalisahak No. 28 Yogyakarta

E-mail : zohir2305@gmail.com

ABSTRACT

IAIM NU Metro City as one of the providers of education for the college students, surely must know what the wants and needs of the student. IAIM NU College still had problems with the quality of service is indicated with complaints against Campus Ministry student. The results of our poll IAIM NU Metro City showed 47% of students were satisfied, 37% feel not satisfied, and 16 students feel quite against the services provided. The number of complaints it is feared could cause a bad image of the Institute of education effect on the number of new students who register and can affect the accreditation of the College in the coming. This research aims to identify the attribute-attribute in the service in order to find out which service is still yet to meet the expectations of students, and memberikan proposal in accordance with the capabilities of the College as well as based on the desires of the student. Integration method of Servqual, QFD, and Canoes can be used to solve the problem and provide a draft fixes based on the ability of the College and its student wishes based. The results of the research showed there are still services that still do not meet the expectations of students shown from 63 attributes in attribute-value 60 identification Gap is negative. QFD method of producing a draft of repair will be undertaken by College IAIM NU Metro City to improve the quality of service as many as 32 attributes. Based on Kano method attribute contains the improvement category Must be a total of 10 attributes, one-dimensional categories by as much as 18 attributes, and category 4 Attractive attributes.

Keyword: Servqual, QFD, Kano

INTISARI

Perguruan Tinggi IAIM NU masih memiliki masalah dengan kualitas layanan ditunjukkan dengan masih terdapat keluhan-keluhan mahasiswa terhadap pelayanan kampus. Hasil polling disitus IAIM NU Kota Metro menunjukkan 47% mahasiswa merasa puas, 37% merasa belum puas, dan 16 mahasiswa merasa cukup terhadap layanan yang diberikan. Jumlah keluhan dikhawatirkan bisa menimbulkan *image* buruk institut pendidikan yang berpengaruh pada jumlah mahasiswa baru yang mendaftar dan dapat mempengaruhi akreditasi Perguruan Tinggi dimasa datang. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut-atribut dalam pelayanan guna mengetahui pelayanan yang masih dianggap belum memenuhi harapan mahasiswa, dan memberikan usulan sesuai dengan kemampuan perguruan tinggi tersebut serta berdasarkan keinginan mahasiswa. Integrasi metode *Servqual*, QFD, dan Kano dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah dan memberikan suatu rancangan perbaikan berdasarkan kemampuan perguruan tinggi dan berdasarkan keinginan mahasiswanya. Hasil penelitian menunjukkan masih terdapat pelayanan yang masih belum memenuhi harapan mahasiswa ditunjukkan dari 63 atribut yang diidentifikasi sebanyak 60 atribut bernilai Gap negatif. Dari metode QFD menghasilkan suatu rancangan perbaikan yang akan dilakukan oleh Perguruan Tinggi IAIM NU Kota Metro untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebanyak 32 atribut. Berdasarkan metode Kano atribut perbaikan yang termasuk kedalam kategori *Must-be* sebanyak 10 atribut, kategori *One-dimensional* sebanyak 18 atribut, dan kategori *Attractive* sebanyak 4 atribut.

Kata kunci: Servqual, QFD, Kano

PENDAHULUAN (INTRODUCTION)

Pada abad modern perkembangan ilmu dan teknologi berkembang semakin pesat. Hal tersebut menjadikan kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi meningkat. Kebutuhan akan pendidikan formal menjadikan Perguruan Tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar Perguruan Tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

IAIM NU merupakan salah satu Perguruan Tinggi di kota Metro. IAIM NU memiliki tiga Fakultas yaitu Fakultas Syariah & Ekonomi Islam, Fakultas Tarbiyah, dan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah. IAIM NU sebagai salah satu penyedia layanan pendidikan bagi mahasiswa. Dewasa ini, masalah yang dihadapi IAIM NU Kota Metro adalah semakin berkembangnya penyedia jasa layanan Perguruan Tinggi, tidak hanya dari Perguruan Tinggi yang mempunyai fasilitas dan pelayanan yang sama tetapi juga dari Perguruan Tinggi yang mempunyai fasilitas yang lebih unggul. IAIM NU Kota Metro berupaya mencari cara untuk dapat meningkatkan kepuasan mahasiswanya agar dapat bersaing dengan Perguruan Tinggi lainnya. Namun kualitas pelayanan pada Perguruan Tinggi IAIM NU Kota Metro dianggap belum memuaskan. Berdasarkan hasil *polling* pada situs layanan akademik IAIM NU Kota Metro yang diakses pada tanggal 26 Mei 2016 menunjukkan bahwa 47 % mahasiswa merasa puas, 37 % mahasiswa merasa kurang puas, dan 16 % mahasiswa merasa cukup dengan pelayanan IAIM NU Kota Metro (www.iaimnumetrolampung.ac.id). Menurut kepala biro administrasi, keluhan seperti kurangnya fasilitas olahraga, koneksi internet yang lambat, petugas administrasi tidak ramah, kurangnya kegiatan ekstrakurikuler, dan kurangnya fasilitas penunjang kelas sering disampaikan oleh mahasiswa.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jasa dari IAIM NU Kota Metro perlu diadakan pengukuran tentang kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan. Tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa dapat diketahui dengan menggunakan metode *Servqual*. Metode *Servqual* akan mengidentifikasi besarnya gap dari kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan, gap yang bernilai negatif (-) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan lebih rendah daripada tingkat harapan mahasiswa yang sebenarnya diinginkan dan dibutuhkan mahasiswa. IAIM NU Kota Metro perlu memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa agar tidak terjadi gap negatif dimasa yang akan datang. Mengintegrasikan metode *Servqual* dan QFD merupakan cara untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa. Metode QFD bertujuan untuk menerjemahkan apa yang diinginkan oleh mahasiswa menjadi apa yang diberikan oleh pihak kampus. Setelah diketahui bentuk pelayanan apa yang harus diberikan kepada mahasiswa, selanjutnya dari bentuk pelayanan ini ditentukan kebutuhan mana yang harus diprioritaskan agar benar-benar mampu memuaskan bagi mahasiswa. Untuk menentukan kebutuhan mana yang harus diprioritaskan, maka integrasi metode *Servqual* dan QFD dapat diintegrasikan lagi dengan metode Kano.

BAHAN DAN METODE (MATERIAL AND METHODS)

Menurut Philip Kotler dalam (Tjiptono, 2005) mengatakan jasa yaitu setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan dari salah satu pihak ke pihak yang ada dasarnya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Kualitas menurut Gaspersz (2002) biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti performansi, keandalan, mudah dalam penggunaan, estetika, dan sebagainya. Kualitas layanan sangat berkontribusi signifikan bagi para produsen penyedia jasa, dan strategi untuk dapat bersaing dengan kompetitor lainnya. Perspektif pengukuran kualitas jasa dapat dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu perspektif internal dan perspektif eksternal.

Beberapa karakteristik yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa (Tjiptono 1995):

1. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*Empaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

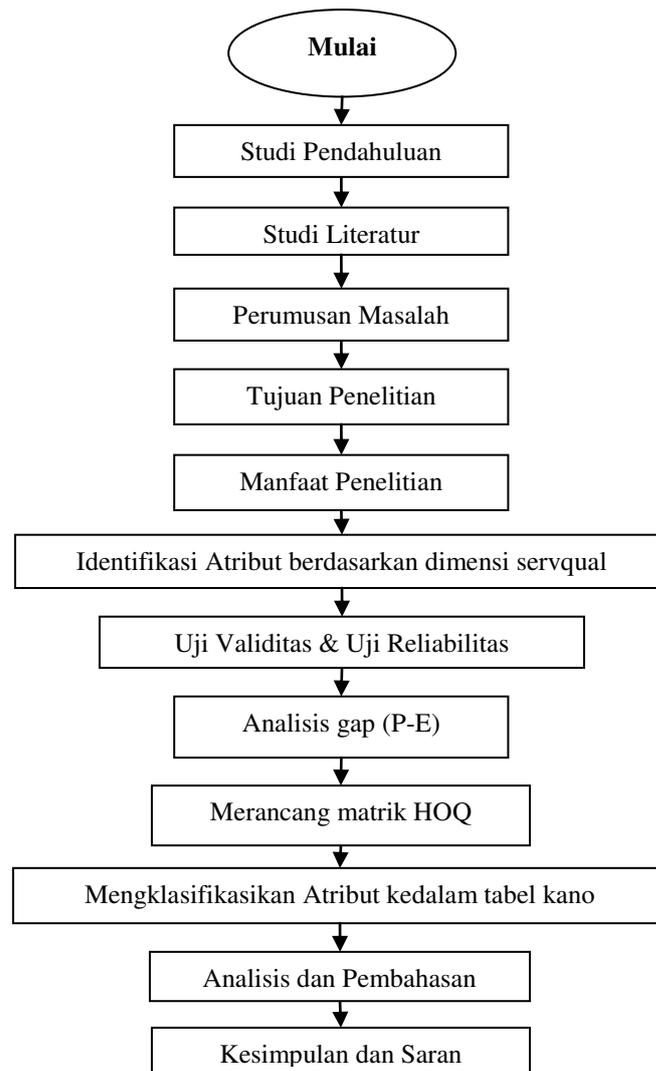
Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *Servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry tahun 1990. *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang diterima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*Expected Service*).

QFD dikembangkan pertama kali di Jepang oleh Mitshubishi's Kobe Shipyard pada tahun 1972, yang kemudian diadopsi oleh Toyota. Pengembangan fungsi kualitas (QFD) adalah suatu metoda untuk menyusun perencanaan dan pengembangan produk yang memungkinkan tim pengembang untuk

menetapkan dengan jelas keinginan dan kebutuhan pelanggan, dan juga untuk mengevaluasi masing-masing usulan produk atau kemampuan pelayanan yang secara sistematis dalam kaitannya dengan dampak pada tercapainya kebutuhan tersebut. Menurut Gaspersz (2002) Inti dari QFD adalah suatu matriks besar yang menghubungkan apa keinginan pelanggan (*What*) dan bagaimana suatu produk akan didesain dan diproduksi agar memenuhi keinginan pelanggan itu (*How*). Analogi yang paling sering digunakan untuk menggambarkan struktur QFD adalah suatu matriks yang berbentuk rumah. Istilah yang sering digunakan adalah *House of Quality* (HOQ).

Metode Kano dikembangkan oleh Noriaki Kano. Metode Kano adalah metode yang bertujuan untuk mengategorikan atribut-atribut dari produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk/jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan.

Secara lebih ringkas, gambaran alur penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN (RESULT AND DISCUSSIONS)

Pengumpulan data kualitatif dilakukan dengan cara studi literatur dan observasi langsung ke lapangan. Data yang diperoleh berupa kuesioner yang terdiri dari 63 atribut meliputi penilaian tentang persepsi dan tingkat harapan terhadap pelayanan akademik yang dibagi menjadi lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsivenees*, *Assurance* dan *Empaty*.

Dari hasil perhitungan uji validitas untuk setiap atribut nilai harapan dan nilai persepsi didapatkan nilai r_{tabel} sebesar 0,1764 dan nilai r_{hitung} yang dihasilkan dari perhitungan menggunakan SPSS 16. Dari perbandingan nilai r_{tabel} dan nilai r_{hitung} dapat diketahui bahwa semua atribut dinyatakan valid karena nilai r_{hitung} setiap atribut lebih besar dari r_{tabel} . didapatkan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0.973 yang berarti Atribut kuesioner konsisten untuk menjadi alat ukur.

Hasil yang diperoleh dari tahap *Servqual* adalah tingkat kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap pelayanan akademik masih tinggi, ditunjukkan dengan masih banyak terdapat nilai gap negatif pada atribut. Atribut dengan nilai Gap negatif sebanyak 60 atribut yang berarti pelayanan akademik belum memenuhi harapan mahasiswa dan atribut yang memiliki nilai Gap positif sebanyak 3 atribut yang berarti ketiga atribut tersebut sudah memenuhi bahkan melampaui harapan mahasiswa. Hasil perhitungan nilai gap untuk masing-masing dimensi dapat dilihat pada Tabel 1, Tabel 2, Tabel 3, Tabel 4 dan Tabel 5.

Tabel 1. Perhitungan Nilai Gap Dimensi *Tangible*

Atribut		Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	Nilai Gap
T1	Keadaan gedung/ruang kampus terlihat kokoh	3.63	4.48	-0.85
T2	Keadaan kelas dan lingkungan kampus bersih dan rapih	3.43	4.48	-1.05
T3	Ketersediaan perlengkapan pendukung kelas (viewer, ohp, komputer)	3.38	4.53	-1.15
T4	Ketersediaan perpustakaan	3.85	4.60	-0.75
T5	Ruang perpustakaan bersih dan rapih	3.73	4.53	-0.81
T6	Kelengkapan koleksi perpustakaan (buku, jurnal)	3.44	4.56	-1.13
T7	Keramahan petugas perpustakaan	3.05	4.41	-1.36
T8	Ketersediaan laboratorium yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	2.98	4.36	-1.38
T9	Laboratorium bersih dan rapih	3.24	4.35	-1.10
T10	Ketersediaan peralatan praktikum	3.18	4.42	-1.24
T11	Kecanggihan anjungan/komputer	3.15	4.33	-1.19
T12	Keramahan asisten laboratorium	3.21	4.23	-1.02
T13	Ketersediaan fasilitas pendingin/penyejuk ruangan	3.10	4.32	-1.23
T14	Fasilitas olahraga	2.57	4.21	-1.64
T15	Fasiltas ekstra kurikuler	2.85	4.19	-1.34
T16	Ketersediaan ruang ibadah	4.40	4.27	0.13
T17	Ruang ibadah bersih dan rapih	4.31	4.24	0.07
T18	Kelengkapan fasilitas ibadah	3.83	4.50	-0.67
T19	Area parkir luas	3.30	4.43	-1.13
T20	Penampilan dosen dan karyawan akademik	3.77	4.39	-0.61
T21	Ketersediaan taman/hall/ruang public	2.74	4.32	-1.58
T22	Ketersediaan wifi/hot spot	3.31	4.57	-1.26
T23	Fasilitas kamar mandi/toilet	3.15	4.44	-1.29
T24	Ketersediaan kantin	3.36	4.24	-0.88
T25	Keramahan satpam	3.67	4.34	-0.67
TOTAL				-25.11
Rata-rata				-1.01

Sumber: Pengolahan data

Tabel 2. Perhitungan Nilai Gap Dimensi *Reliability*

Atribut		Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	Nilai Gap
R26	Dosen datang tepat waktu	3.50	4.39	-0.89
R27	Lama perkuliahan sesuai dengan SKS	3.83	4.42	-0.59
R28	Dosen memberikan SAP (Satuan Acara Perkuliahan)	3.96	3.95	0.01
R29	Karyawan non edukatif datang tepat waktu	3.32	4.32	-1.00
R30	Kedisiplinan waktu pelayanan perpustakaan	3.50	4.42	-0.92
R31	Kedisiplinan waktu pelayanan administrasi	3.43	4.43	-1.00
R32	Proses pelayanan administrasi cepat dan tidak berbelit-belit	3.28	4.52	-1.23
R33	Asisten laboratorium datang tepat waktu	3.17	4.21	-1.04
R34	Kemampuan asisten dalam menyampaikan materi	3.33	4.30	-0.97

Atribut		Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	Nilai Gap
praktikum				
R35	Kejelasan informasi jadwal praktikum, responsi dll	3.23	4.19	-0.95
R36	Kesesuaian materi praktikum dengan materi kuliah	3.60	4.44	-0.85
R37	Kejelasan informasi pembayaran SPP/biaya perkuliahan	3.77	4.44	-0.66
R38	Kejelasan informasi waktu perkuliahan (kalender akademik)	3.53	4.45	-0.92
R39	Petugas cepat dalam menangani keluhan mahasiswa	3.10	4.42	-1.31
TOTAL				-12.32
Rata-rata				-0.88

Sumber: Pengolahan data

Tabel 3. Perhitungan Nilai Gap Dimensi *Responsiveness*

Atribut		Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	Nilai Gap
RE40	Ketanggapan petugas dalam menangani keluhan mahasiswa	3.12	4.46	-1.34
RE41	Ketanggapan petugas perpustakaan	3.27	4.39	-1.11
RE42	Ketanggapan asisten laboratorium saat praktikum	3.17	4.35	-1.18
RE43	Dosen memberikan tanggapan ketika mahasiswa bertanya	3.93	4.60	-0.67
RE44	Petugas segera memberikan informasi ketika kuliah kosong	3.21	4.34	-1.13
RE45	Kemampuan asisten menanggapi pertanyaan mahasiswa saat praktikum	3.40	4.34	-0.94
RE46	Petugas keamanan menanggapi laporan mahasiswa	3.52	4.50	-0.98
TOTAL				-7.34
Rata-rata				-1.05

Sumber: Pengolahan data

Tabel 4. Perhitungan Nilai Gap Dimensi *Assurance*

Atribut		Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	Nilai Gap
A47	Dosen memiliki pengetahuan sesuai dengan mata kuliah	3.94	4.57	-0.64
A48	Materi perkuliahan sesuai dengan sap	3.77	4.47	-0.70
A49	Asisten laboratorium paham tentang materi praktikum	3.39	4.36	-0.98
A50	Peralatan praktikum yang digunakan aman	3.57	4.43	-0.85
A51	Karyawan non edukatif memiliki pengetahuan tentang pekerjaannya	3.40	4.34	-0.94
A52	Kemudahan mahasiswa untuk menghubungi petugas bila ada masalah	3.35	4.42	-1.07
A53	Kemudahan mendapatkan informasi KHS	3.36	4.45	-1.09
A54	Kemudahan dalam entry KRS	3.34	4.48	-1.14
A55	Kemudahan dalam mengurus KKN	3.65	4.49	-0.84
A56	Lingkungan kampus aman dan nyaman	3.68	4.55	-0.87
TOTAL				-9.11
Rata-rata				-0.91

Sumber: Pengolahan data

Tabel 5. Perhitungan Nilai Gap Dimensi *Empaty*

Atribut		Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	Nilai Gap
E57	Dosen meluangkan waktu untuk bertemu diluar jam perkuliahan	3.42	4.37	-0.95
E58	Dosen memberikan referensi untuk setiap mata kuliah	3.63	4.48	-0.85
E59	Dosen memberikan kesempatan berdiskusi saat perkuliahan	3.94	4.52	-0.58
E60	Asisten laboratorium memberikan kesempatan berdiskusi saat praktikum	3.40	4.22	-0.81
E61	Asisten memberikan modul praktikum	3.27	4.31	-1.03
E62	Kemudahan mendapatkan informasi beasiswa	3.23	4.46	-1.23
E63	Kemudahan mendapatkan informasi pekerjaan	3.17	4.51	-1.34
TOTAL				-6.79
Rata-rata				-0.97

Metode QFD digunakan untuk menerjemahkan apa yang diinginkan oleh mahasiswa menjadi apa yang akan dilakukan oleh pihak kampus. Analisis *Customer Requirement* dilakukan sebagai langkah awal pembuatan *House Of Quality* (HOQ) dalam metode QFD. Penentuan *Customer Requirement* diambil dari tahap *Servqual* yaitu atribut yang mempunyai nilai gap negatif. *Technical Requirement* yaitu bagaimana upaya yang akan dilakukan oleh pihak kampus untuk mewujudkan keinginan mahasiswa. *Technical Requirement* ditempatkan pada bagian atas dari HOQ. Hasil dari wawancara dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. *Technical Requirement*

No.	<i>Technical Requirement</i>
1	Penambahan sarana olahraga
2	Penambahan sarana ruang public
3	Pengadaan Laboratorium
4	Kontrol dan pengawasan petugas
5	Penambahan Unit Kegiatan Mahasiswa
6	Penambahan papan informasi
7	Pembenahan dan melaksanakan SOP
8	Memperbaiki toilet yang rusak
9	Penambahan kapasitas wifi
10	Penambahan peralatan praktikum
11	Pemberian beasiswa
12	Penambahan AC pada setiap ruangan
13	Pembaharuan peralatan komputer
14	Penambahan <i>viewer</i> pada kelas
15	Membuat KRS <i>online</i>
16	Penambahan batas parkir dan atap parkir
17	Penambahan dan memperbaharui buku dan jurnal
18	Penambahan jumlah petugas
19	Memberikan KHS setiap akhir semester
20	Penambahan kotak kritik dan saran
21	Mengadakan pelatihan untuk asisten lab.
22	Mengadakan <i>Job Fair</i>
23	Mengadakan pelatihan untuk Petugas
24	Memberikan kalender akademik setiap awal semester
25	Penambahan kantin
26	Penambahan kamera pengawas/CCTV
27	Penambahan alat pengaman untuk praktikum

No.	Technical Requirement
28	Memperbaharui bangunan yang sudah tidak layak
29	Penambahan ruang perpustakaan
30	Perawatan sarana dan prasarana
31	Pembuatan brosur tentang biaya perkuliahan
32	Studi lanjut bagi dosen

Sumber: Pengolahan data

Metode Kano merupakan metode yang digunakan untuk menyesuaikan hasil dari perbaikan metode QFD dengan tabel Kano, penyesuaian tabel Kano dilakukan berdasarkan persepsi mahasiswa terhadap nilai *functional* dan *dysfunctional* setiap atribut. Dari hasil pengolahan data dapat diketahui kategori masing-masing atribut. Atribut yang termasuk dalam kategori *Must be* sebanyak 10 atribut, atribut yang termasuk kedalam kategori *One Dimensional* sebanyak 17 atribut, dan atribut yang termasuk dalam kategori *Attractive* sebanyak 5 atribut. Hasil prioritas model Kano dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Model Kano

No.	Atribut	Kategori
1	Perawatan sarana dan prasarana	<i>Must Be</i>
2	Penambahan Unit Kegiatan Mahasiswa	<i>Must Be</i>
3	Penambahan kapasitas wifi	<i>Must Be</i>
4	Memperbaharui bangunan yang sudah tidak layak	<i>Must Be</i>
5	Pemberian beasiswa	<i>Must Be</i>
6	Penambahan batas parkir dan atap parker	<i>Must Be</i>
7	Penambahan <i>viewer</i> pada kelas	<i>Must Be</i>
8	Pembaharuan peralatan computer	<i>Must Be</i>
9	Memberikan kalender akademik setiap awal semester	<i>Must Be</i>
10	Penambahan dan memperbaharui buku dan jurnal	<i>Must be</i>
11	Pembenahan dan melaksanakan SOP	<i>One dimensional</i>
12	Kontrol dan pengawasan petugas	<i>One dimensional</i>
13	Mengadakan pelatihan untuk Petugas	<i>One dimensional</i>
14	Penambahan papan informasi	<i>One dimensional</i>
15	Penambahan sarana olahraga	<i>One dimensional</i>
16	Penambahan sarana ruang public	<i>One dimensional</i>
17	Penambahan peralatan praktikum	<i>One dimensional</i>
18	Pengadaan Laboratorium	<i>One dimensional</i>
19	Mengadakan <i>Job Fair</i>	<i>One dimensional</i>
20	Memperbaiki toilet yang rusak	<i>One dimensional</i>
21	Penambahan ruang perpustakaan	<i>One dimensional</i>
22	Studi lanjut bagi dosen	<i>One dimensional</i>
23	Membuat KRS <i>online</i>	<i>One dimensional</i>
24	Penambahan kotak kritik dan saran	<i>One dimensional</i>
25	Penambahan alat pengaman untuk praktikum	<i>One dimensional</i>
26	Penambahan AC pada setiap ruangan	<i>One dimensional</i>
27	Penambahan jumlah petugas	<i>One dimensional</i>
28	Mengadakan pelatihan untuk asisten laboratorium	<i>Attractive</i>
29	Penambahan kamera pengawas/CCTV	<i>Attractive</i>
30	Pembuatan brosur tentang biaya perkuliahan	<i>Attractive</i>
31	Memberikan KHS setiap akhir semester	<i>Attractive</i>
32	Penambahan kantin	<i>Attractive</i>

Sumber: Pengolahan data

KESIMPULAN (CONCLUSION)

Hasil dari identifikasi atribut dalam sistem pelayanan menunjukkan bahwa terdapat 63 atribut yang dapat mewakili pelayanan pada Perguruan Tinggi IAIM NU Kota Metro. Hasil dari tahap *Servqual* didapatkan prioritas atribut untuk dilakukan perbaikan berdasarkan nilai gap negatif yaitu sebanyak 60 atribut. Hasil dari tahap QFD didapatkan bentuk perbaikan yang akan dilakukan oleh Perguruan Tinggi IAIM NU Kota Metro sebanyak 32 atribut. Hasil dari tahap Kano didapatkan prioritas perbaikan berdasarkan kategori Kano yaitu Atribut yang termasuk dalam kategori *Must be* sebanyak 10 atribut, atribut yang termasuk kedalam kategori *One Dimensional* sebanyak 17 atribut, dan atribut yang termasuk dalam kategori *Attractive* sebanyak 5 atribut.

DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz, V 2002, *Total Quality Management (TQM)*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
IAIN NU Kota Metro, diakses tanggal 26 Mei 2016 <<http://www.iaimnumetrolampung.ac.id/>>.
Tjiptono, F, dan Diana, A 1995, *Total Quality Management*, C.V Andi Offset, Yogyakarta.
Tjiptono, F. dan Chandra, G 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, C.V Andi Offset, Yogyakarta.