

TUGAS AKHIR

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MENGGUNAKAN MODEL KANO (Studi Kasus Di Pusat Pendidikan ISTIBANK Pabelan, Kartasura)



Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Kelulusan Tugas Akhir
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

NAMA : RAHMAN BAYU ANGGORO
NIM : D 600 030 121
NIRM : 03.6.106.03064.5.121

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2008**

HALAMAN PENGESAHAN

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MENGGUNAKAN MODEL KANO (Studi Kasus Di Pusat Pendidikan ISTIBANK Pabelan, Kartasura)

Tugas Akhir ini telah diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi S-1 untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik

Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta

Hari :

Tanggal :

Disusun Oleh:

Nama : RAHMAN BAYU ANGGORO

NIM : D.600 030 121

NIRM : 03.6.106.03064.5.121

Jur/Fak : Teknik Industri/Teknik

Mengesahkan:

Pembimbing I

Pembimbing II

(Eko Setiawan, ST.MT)

(Ir.M.Musrofi)

HALAMAN PERSETUJUAN

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MENGGUNAKAN MODEL KANO (Studi Kasus Di Pusat Pendidikan ISTIBANK Pabelan, Kartasura)

Telah dipertahankan di sidang pendadaran Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Hari :

Tanggal :

Menyetujui:

Nama:

Tanda Tangan:

1. Eko Setiawan, ST,MT

(Ketua)

.....

2. Ir.M. Musrofi

(Anggota)

.....

3. Much.Djunaidi,ST.MT

(Anggota)

.....

4. Hafidz Munawir, ST

(Anggota)

.....

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Jurusan Teknik Industri

(Ir. H. Sri Widodo, MT)

(Munajat Tri Nugroho, ST, MT)

MOTTO

Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.

(Al-Mujadilah: 11)

Jangan mengharapkan menjadi apa-apa selain menjadi dirimu sendiri dan cobalah menjadi dirimu yang sempurna.

(Santo F.D)

Fungsi terpenting pada pendidikan pada tingkat manapun adalah mengembangkan kepribadian manusia dan makna kehidupannya bagi dirinya dan bagi orang lain.

(Grayson Krik)

Jangan jadikan sesuatu di depan kamu sebagai beban tetapi jadikan sebagai tantangan hidup untuk mencapai puncak kesuksesan.

(penulis)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat penulis selesaikan

Kupersembahkan Laporan ini untuk :

- *Ibunda dan ayahanda tercinta, yang senantiasa memajukan doa, melimpahkan segenap kasih sayang dan dukungan yang tulus penuh cinta.*
- *Kakak-kakakku tersayang makasih telah memberikan dorongan semangat, doa yang tulus serta memberikan semua yang terbaik untukku*
- *Pembimbing I dan II-ku matur sembah nuwun atas semuanya, Kini aku lebih sabar, tabah, ga' mudah ngeluh n' sadar bahwa segala sesuatu butuh usaha & do'a*
- *Anak-anak KosTen Genx yang memberi warna ceria hidupku selama ini, serta bantuan dan doronganmu. Tetaplah satu dalam hati dan jiwa*
- *The-Gex TI 03 thanks atas semua motivasi, keakraban dan huru-haranya, slalu dalam naungan cinta, kasih dan sayang serta tetap semangat dalam berjuang.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur *Alhamdulillah* penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta. Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini, tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
2. Bapak H. Ir. Sri Widodo, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Munajat Tri Nugroho, ST. MT selaku ketua Jurusan Teknik Industri.
4. Bapak Eko Setiawan ST. MT selaku dosen pembimbing I Tugas Akhir yang memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Ir.M.Musrofi selaku dosen pembimbing II yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, motivasi dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Much.Djunaidi, ST.MT dan Bapak Hafidz Munawir, ST selaku dosen penguji.

7. Seluruh Dosen dan Staff karyawan Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta
8. Bapak Drs. Joko Sutrisno selaku pimpinan Lembaga Pendidikan Ketrampilan ISTIBANK Surakarta atas ijin penelitian ini.
9. Ibu Christina Ika Agustina, mbak Eni Pujiastuti, SE, dan ibu Rara Sumiyatsih selaku staff kantor yang telah membantu dan memberikan pengarahan bagi penulis dalam penelitian. Dan semua karyawan yang ada Di LPK ISTIBANK Surakarta terimakasih untuk semuanya.
10. Orang tua, keluarga dan saudara-saudaraku yang selalu memberikan semangat dan dorongan besar bagiku serta memberikan hal yang terbaik bagiku.
11. Teman-teman Teknik Industri semua, yang memberikan banyak informasi, semangat dan doa untukku.

Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih banyak kekurangannya dan masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan isi dan materi.

Wasalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Maret 2008

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	
1.2 Perumusan Masalah	
1.3 Batasan Masalah	
1.4 Tujuan Penelitian	
1.5 Manfaat Penelitian	
1.6 Sistematika Penulisan Laporan	
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Definisi Kualitas	
2.2 Pengertian Jasa	
2.1.1 Macam-macam jasa.....	

2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa (<i>Servqual</i>).....	
2.4 Karakteristik Jasa Pelayanan.....	
2.5 Kepuasan Pelanggan	
2.6 Metode Kano	
2.6.1 Keuntungan Mengklasifikasikan Kebutuhan dengan model Kano	
2.6.2 Cara Perhitungan dan analisa menggunakan Model Kano .	
2.7 Skala Likert	
2.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	
2.7.1 Uji Validitas	
2.7.2 Uji Reliabilitas	
2.9 Tinjauan Pustaka	

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	
3.2 Sumber Data.....	
3.3 Identifikasi Populasi.....	
3.4 Teknik pengambilan Sampel.....	
3.5 Penentuan Jumlah Sampel.....	
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	
3.7 Metode Pengolahan data	
3.8 Cara Analisa	
3.9 Tahapan Penelitian.....	

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data	
4.1.1 Pengumpulan data primer	
4.2 Pengolahan data	
4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	
4.2.2 Kepuasan Konsumen terhadap atribut Pelayanan	
4.2.3 Identifikasi Keunggulan dan Kelemahan Atribut Pelayanan	
4.3 Pengolahan Data dengan menggunakan Model Kano	
4.3.1 Klasifikasi Atribut berdasarkan model Kano	
4.3.2 Pemetaan Preferensi Seluruh Responden Konsumen	
4.4 Pengintegrasian Pengukuran Kualitas Pelayanan dengan model Kano	
4.5. Analisis Atribut Pelayanan yang harus diprioritaskan	

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	
5.2. Saran.....	

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Evaluasi Kano
Tabel 2.2 Keterangan kuisisioner Kano.....
Tabel 2.3 Skala Klasifikasi Jawaban.....
Tabel 3.1 Evaluasi Kano
Tabel 4.1 Atribut keinginan atau kebutuhan siswa
Tabel 4.2 Uji Validitas Kepuasan Siswa.....
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Siswa
Tabel 4.4 Atribut keinginan siswa yang valid dan reliabel.....
Tabel 4.5 Identifikasi Keunggulan dan kelemahan Atribut Pelayanan.....
Tabel 4.6 Evaluasi Kano
Tabel 4.7 Pemetaan Kategori Kano tiap Atribut.....
Tabel 4.8 Hasil Kategori Kano
Tabel 4.9 Pemetaan Kategori kano berdasarkan dimensi servqual pada Responden konsumen keseluruhan
Tabel 4.10 Perbaikan Kualitas dengan model Kano
Tabel 4.11 Prioritas atribut Keunggulan yang harus dipertahankan
Tabel 4.12 Prioritas atribut Kelemahan yang harus ditingkatkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pengintegrasian Pengukuran Kualitas Pelayanan dengan Model Kano	
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengintegrasikan pengukuran kepuasan pelanggan dengan menggunakan Kano, model untuk mengidentifikasi prioritas yang tepat bagi perbaikan kinerja atribut yang bersangkutan. Selain itu penelitian ini juga berguna untuk memperbaiki kinerja atribut yang termasuk kategori kelemahan.

Dari penelitian ini didapatkan beberapa hasil diantaranya: atribut yang harus dipertahankan antara lain : Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin (3.86), Terbina komunikasi yang baik antara anda dengan pengajar, staff, dan karyawan (3.86), Perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas (3.89), Para karyawan berpakaian rapi dan menarik (3.89), Petugas / karyawan memberi info yang jelas, mudah dimengerti (3.97), Pelayanan yang sopan dan ramah (4.00), Ketrampilan para pengajar, dan karyawan lainnya dalam bekerja (4.00), Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar (4.01), Sikap para karyawannya menumbuhkan rasa percaya diri anda (4.01), Pelayanan kepada semua siswa/i tanpa memandang status sosial, dan lainnya (4.03), Keamanan pada waktu proses belajar mengajar (4.08), Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat (4.09), Kemampuan Pengajar yang profesional dan tepat sasaran (4.14), Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti. (4.15), Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar (4.22).

Sedangkan atribut yang harus ditingkatkan kinerjanya antara lain : Tempat parkir yang luas dan aman (3.24), Terdapat Toilet yang bersih (3.31), Meja dan Kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi (3.58), Laboratorium yang luas dan lengkap (3.46), Penjelasan yang jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa (3.61), Kelengkapan dan kesiapan alat dalam proses belajar mengajar (3.62), Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang kelas (3.64), Mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam (3.66), Kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas (3.76), Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan (3.78).

Kata kunci: kualitas pelayanan, model Kano, kepuasan konsumen

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dipenghujung abad ke 21 telah terjadi banyak perubahan yang cukup signifikan. Perubahan yang terjadi hampir mencakup seluruh kehidupan aktivitas manusia, baik segi sosial, ekonomi, budaya, politik dan lain-lain. Yang terpengaruh pun sangat luas mencakup kelompok perkotaan, pedesaan, bahkan masuk ke dalam lingkungan keluarga dan perilaku individu didalamnya tidak terlepas dari pengaruh perubahan global.

Banyak sekali contoh dimana pengaruh persaingan global misalnya saja Lembaga Pendidikan disaingi oleh Lembaga pendidikan lain yang bergerak dalam bidang yang sama. Pengaruh global yang telah masuk begitu dalam dan luar di berbagai kegiatan usaha di Indonesia, bahkan telah masuk ke pedesaan.

Perkembangan lembaga pendidikan nonformal cukup menggembirakan, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Sampai saat ini di Jateng ada 2500 LPK yang memberikan pendidikan pada 31 jenis ketrampilan. Hal ini diharapkan mampu menyerap tenaga kerja sehingga mengurangi jumlah pengangguran. Begitu pula di Solo, Jumlah LPK mengalami peningkatan tiap tahun. Dari tahun 2005 yang semula 157 LPK menjadi 234 pada tahun 2006. Hal itu membuat LPK semakin bersaing untuk merebut hati pelanggan. Biasanya LPK yang memberikan pelayanan pendidikan yang memuaskan itulah yang menjadi pemenangnya.

Lembaga pendidikan "ISTIBANK" merupakan salah satu sekian banyak industri yang bergerak di bidang jasa pendidikan ketrampilan yang ada di wilayah Solo. Bidang studi yang diajarkan "ISTIBANK" adalah Program D1 antara lain. Management Informatika, Perbankan, Kesehatan, Teknisi Komputer, dan Teknisi Automotif, sedangkan untuk kursus 1 bulan antara lain windows, komputer akuntansi, autocad, desain grafis, bahasa inggris, serta ada program D3 yaitu komputer.

Oleh karena itu pihak ISTIBANK dituntut untuk mampu bersaing dalam menarik pelanggan dan mampu menempatkan diri untuk menjadi yang terbaik diantara industri jasa yang sejenis. Untuk bisa mewujudkan hal tersebut perlu adanya sarana dan prasarana yang memadai dan sumber daya manusia yang berkualitas. Guna memasuki era globalisasi dimana tingkat persaingan akan semakin kompetitif sehingga organisasi bisnis yang tidak siap akan tersisih.

Fasilitas dan pelayanan, serta pengajaran yang memuaskan merupakan prioritas utama dari siswa dalam memilih Lembaga pendidikan. Walaupun jumlah siswa di Lembaga pendidikan "ISTIBANK" semakin meningkat, dari tahun ketahun. Misalnya tahun 2005 jumlah siswa program kursus komputer 1 bulan sebanyak 387 siswa menjadi 459 siswa pada tahun 2006. Namun pihak "ISTIBANK" juga harus tetap memperhatikan kualitas pelayanan baik dari segi kinerja pengajar atau fasilitas ruangan. Hal tersebut sebagai langkah antisipasi menurunnya jumlah siswa. Karena mengingat banyaknya Lembaga

pendidikan komputer yang lain maka siswa lebih selektif dalam memilih lembaga pendidikan komputer.

Dari penjelasan diatas penulis ingin meneliti atau obyek yang ingin kami teliti adalah semua pelayanan yang diberikan oleh pihak ISTIBANK terhadap siswanya. Perusahaan jasa pelayanan lebih menekankan pada kualitas proses, karena konsumen biasanya terlibat langsung dalam proses tersebut. Sama seperti "ISTIBANK", konsumennya yaitu siswa terlibat langsung dalam proses belajar mengajar.

Oleh karena itu diperlukan kerjasama dengan pihak "ISTIBANK" untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan "ISTIBANK". Apakah sudah sesuai dengan keinginan siswa itu sendiri atau belum. maka perlu diadakan penelitian, sehingga hasilnya dapat memberikan kepuasan siswa pada Lembaga pendidikan komputer tersebut. Pengukuran kualitas produk dan jasa pelayanan, pada dasarnya hampir sama dengan pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu ditentukan oleh variabel harapan konsumen dan kinerja yang dirasakan.

Ada beberapa metode yang dapat digunakan misalnya QFD (*Quality Function Development*) yang merupakan alat untuk mengevaluasi kualitas suatu produk, pendekatan *Six sigma* untuk mengevaluasi kualitas layanan, metode *Balance Score Card* yang mengukur kinerja perusahaan, model *servqual* dapat digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan suatu perusahaan atas dasar 5 dimensi kualitas pelayanan, pendekatan logika *fuzzy* digunakan untuk meningkatkan tingkat kepuasan konsumen, metode Kano

yang bertujuan mengkategorikan atribut-atribut dari produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk maupun jasa mampu memuaskan kebutuhan pelanggan.

Dari beberapa cara atau metode untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut saya lebih memilih metode kano, dengan alasan atribut produk/ jasa dapat diketahui lebih baik atau kriteria produk yang mempunyai pengaruh paling besar sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan pelanggan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian dengan Judul : " EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MENGGUNAKAN MODEL KANO " (Studi kasus di Lembaga Pendidikan ISTIBANK Pabelan, Kartasura).

1.2 Rumusan Masalah

Dari permasalahan yang ada maka dapat diambil perumusan masalah antara lain :

- a. Mengidentifikasi atribut manakah yang termasuk kategori keunggulan dan kelemahan berdasarkan dimensi *service quality (servqual)* sesuai dengan keinginan konsumen (siswa)?
- b. Atribut manakah yang menjadi prioritas untuk diperhatikan, dipertahankan serta ditingkatkan oleh pihak "ISTIBANK" agar sesuai dengan keinginan konsumen (siswa) dengan menggunakan Model Kano?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas maka diambil batasan-batasan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

- a. Obyek yang diteliti adalah pengguna jasa pelayanan pendidikan/ siswa pada Lembaga Pendidikan "ISTIBANK".
- b. Masalah yang diteliti adalah bentuk pelayanan pada proses penerimaan siswa, kemampuan staff dan pengajar, kebersihan dan kerapian ruangan/ kelas.
- c. Preferensi konsumen dengan menggunakan metode kano yang terdiri dari beberapa kategori yaitu konsumen menganggap layanan sebagai keharusan (*must be*) *one dimensional/ attractive*. Selain itu ada kategori *reverse*, *indifferent* dan *questionable*.
- d. Untuk faktor perilaku konsumen diasumsikan normal.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Menghasilkan kategori keunggulan dan kelemahan berdasarkan keinginan/ kebutuhan konsumen (siswa) Lembaga Pendidikan "ISTIBANK" (tingkat kepuasan pelanggan).
- b. Mendapatkan atribut yang menjadi prioritas untuk dipertahankan oleh pihak Lembaga Pendidikan "ISTIBANK".
- c. Mendapatkan atribut yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan oleh pihak Lembaga Pendidikan "ISTIBANK" agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen (siswa).

1.5 Manfaat penelitian

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak "ISTIBANK" untuk mengetahui jenis layanan mana yang baik dan termasuk kategori apa, sehingga manajemen dapat menghemat banyak pengeluaran dan energi serta dapat menentukan strategi yang lebih baik guna mencapai hasil maksimal.

1.6 Sistematika penulisan

Untuk dapat memudahkan dalam penyusunan Tugas Akhir, maka dalam pembuatannya penulis membagi dalam 5 bab kelanjutan dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan memberikan gambaran mengenai masalah yang akan dibahas, yang berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori dimaksudkan untuk mengemukakan teori yang dapat dipakai untuk pemecahan masalah. Dalam hal ini memuat landasan teori yang berkaitan dengan kualitas dan model kano.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Memuat metodologi penelitian yang digunakan untuk melakukan analisa menggunakan data yang dikaji, cara penilaian supaya

mendapatkan hasil, yang meliputi metode pengumpulan data dan alat analisa.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Menjelaskan mengenai pengumpulan data yang diperoleh, kemudian penolahan data yang telah dikumpulkan beserta hasil pembahasannya dengan kata lain pada bab ini menjelaskan mengenai analisa data yang dikumpulkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan serta saran-saran yang didasarkan pada hasil penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Definisi Kualitas

Keberadaan Lembaga Pendidikan Komputer sebagai salah satu sarana pelayanan Pendidikan masyarakat semakin dirasakan peranannya. Sebagaimana halnya pada saat ini dimana persaingan hidup semakin tinggi, maka Lembaga pendidikan komputer dituntut harus bisa memberikan pelayanan bagi orang yang membutuhkan dan harus bisa melayani dan memberikan segala kemampuan sesuai dengan harapan dari mereka yang membutuhkan pelayanan pendidikan. Dengan demikian Lembaga Pendidikan Komputer harus memperhatikan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan tercapai.

Goetsch Davis, 1994 membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu "Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Pendekatan yang dikemukakan Goetsch Davis ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa, melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Perusahaan jasa dan pelayanan lebih menekankan pada kualitas proses, karena konsumen biasanya terlibat langsung dalam proses tersebut. Sedangkan perusahaan yang menghasilkan produk lebih menekankan pada

hasil, karena konsumen umumnya tidak terlibat langsung dalam prosesnya. Untuk itu diperlukan sistem manajemen kualitas yang dapat memberikan jaminan kepada pihak konsumen bahwa produk tersebut dihasilkan oleh proses berkualitas (**Zulian Yamit, 2002**).

2.2 Pengertian Jasa

Perkembangan pemasaran berawal dari tukar-menukar barang secara sederhana tanpa menggunakan alat tukar berupa uang ataupun logam mulia. Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan, maka semakin dibutuhkannya suatu alat tukar yang berlaku umum dan untuk itulah diciptakan uang. Disamping itu, manusia juga memerlukan jasa yang mengurus hal-hal tertentu, sehingga jasa menjadi bagian utama dalam pemasaran.

Jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Dalam strategi pemasaran, definisi jasa harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat bergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja yang ditawarkan oleh pihak produsen (**J. Supranto, 1997: 227**).

2.2.1 Macam-macam jasa

Philip Kotler (1994: 465) membagi macam-macam jasa sebagai berikut (**J. Supranto, 1997: 228**):

1. Barang berwujud murni

Di sini hanya terdiri dari barang berwujud seperti sabun, pasta gigi. Tidak ada jasa yang menyertai produk tersebut.

2. Barang berwujud yang disertai jasa

Di sini terdiri dari barang berwujud yang disertai dengan satu atau lebih jasa untuk mempertinggi daya tarik pelanggan. Contohnya: produsen mobil tidak hanya menjual mobil saja, melainkan juga kualitas dan pelayanan kepada pelanggannya (reparasi, pelayanan pasca jual).

3. Campuran

Di sini terdiri dari barang dan jasa dengan proporsi yang sama. Contohnya: restoran yang harus didukung oleh makanan dan pelayanannya.

4. Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan

Di sini terdiri dari jasa utama dengan jasa tambahan dan/atau barang pelengkap. Contohnya: penumpang pesawat terbang membeli jasa transportasi. Mereka sampai di tempat tujuan tanpa sesuatu hal berwujud yang memperlihatkan yang memperlihatkan pengeluaran mereka. Namun, perjalanan tersebut meliputi barang-barang berwujud, seperti makanan dan minuman, potongan tiket dan majalah penerbangan. Jasa tersebut membutuhkan barang padat modal (pesawat udara) agar terealisasi, tapi komponen utamanya adalah jasa.

5. Jasa murni

Di sini hanya terdiri dari jasa. Contohnya adalah: jasa menjaga bayi, psikoterapi.

2.3 Dimensi Kualitas jasa pelayanan (*Servqual*)

Metode *Servqual* adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan.

Pengukuran mutu untuk produk fisik tidak sama dengan industri jasa. Walaupun demikian, ada beberapa dimensi yang digunakan dalam mengukur mutu suatu industri jasa :

1. *Realibility*, merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).
2. *Responsiveness*, yaitu kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
3. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa , bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dan jasa.
4. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, *financial* dan kerahasiaan.
5. *Credibility*, meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, *contact personel* dan interaksi dengan pelanggan.
6. *Communication*, merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.

7. *Understanding Knowing The Customer*, yaitu usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
8. *Competence*, yaitu ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
9. *Acces*, meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
10. *Courtesy*, meliputi keramahan, perhatian, sikap sopan santun, respek, yang dimiliki karyawan.

Meningkatkan mutu jasa yang ditawarkan tidak semudah usaha meningkatkan mutu produk, karena karakteristiknya yang unik. Peningkatan mutu jasa juga akan berdampak pada organisasi secara menyeluruh. Ada beberapa langkah yang harus ditempuh untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan atau jasa yang ditawarkan, antara lain:

1. Mengidentifikasi penentu utama mutu pelayanan

Langkah pertama yang dilakukan dalam mengidentifikasi faktor utama yang mempengaruhi mutu jasa antara lain dengan melakukan riset pelanggan yang kemudian disusul dengan memperkirakan penilaian terhadap perusahaan dan pesaingnya berdasar faktor penentu tersebut.

2. Mengelola harapan pelanggan

Hasil riset dan penilaian terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang akan dibeli tersebut kemudian diolah. Kemudian perusahaan memberi janji pada pelanggan untuk dapat memenuhi harapan pelanggan tersebut. Yang perlu diperhatikan adalah janji pada pelanggan

tersebut jangan terlalu muluk sehingga jika tidak terpenuhi pelanggan akan kecewa. Akan lebih baik bila perusahaan atau organisasi mampu memberikan lebih dari yang telah dijanjikan.

3. Mengelola mutu jasa

Mutu suatu jasa memang tidak bisa terlepas dari perilaku atau sikap orang-orang yang memberikan atau menyediakan jasa bagi pelanggan, misalnya keramahan, kesopanan, ketenangan, dan sebagainya. Hal ini disebabkan mutu jasa tidak terlepas dari karakteristik mutu jasa yang ditentukan dari hubungan antara pelanggan, penyedia jasa, atau antar penyedia jasa.

4. Mengembangkan budaya mutu

Budaya mutu meliputi filosofi, keyakinan, sikap, nilai, norma, dan sebagainya yang akan meningkatkan mutu. Oleh karena itu agar budaya mutu tercipta, perlu dukungan dan komitmen menyeluruh dari seluruh anggota organisasi.

Dalam metode *servqual* ada 10 faktor utama/ dimensi *servqual* yang paling menentukan kualitas pelayanan (Zeithaml dan Bitner, 1996), namun dirangkum menjadi lima dimensi utama sebagai berikut (**Tjiptono. 2005**):

- a. Reliabilitas (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberi layanan dengan tanggap.

- c. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- d. Empati (*emphaty*), meliputi dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan.
- e. Bukti fisik (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2.4 Karakteristik Jasa Pelayanan

Bagian yang paling rumit dalam pelayanan adalah kualitasnya yang sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen. Harapan konsumen dapat bervariasi dari konsumen yang satu dengan konsumen yang lain walaupun pelayanan yang diberikan konsisten.

Dibawah ini merupakan karakteristik jasa pelayanan yang bisa memberikan jawaban yang lebih mantap terhadap pengertian jasa pelayanan. Karakteristik jasa tersebut adalah:

1. Tidak dapat diraba (*intangibility*).

Jasa adalah sesuatu yang sering kali tidak dapat disentuh atau diraba. Jasa mungkin berhubungan dengan sesuatu secara fisik, seperti pesawat udara, kursi dan meja, dan peralatan makan restoran, tempat tidur di rumah sakit. Bagaimanapun juga pada kenyataannya konsumen membeli dan memerlukan sesuatu yang tidak dapat diraba

2. Tidak dapat disimpan (*inability to inventory*)

Salah satu ciri khusus dari jasa adalah tidak dapat disimpan. Misalnya, ketika kita menginginkan jasa tukang potong rambut, apabila telah dilakukan pemotongan tidak dapat sebagiannya disimpan untuk besok.

3. Produksi dan konsumsi secara bersama.

Jasa adalah sesuatu yang dilakukan bersama dengan produksi. Misalnya tempat praktek dokter, restoran, pengurusan asuransi mobil dan lain sebagainya.

4. Memasukinya lebih mudah.

Mendirikan usaha dibidang jasa membutuhkan investasi yang lebih sedikit, mencari lokasi mudah, tidak membutuhkan teknologi tinggi. Untuk kebanyakan usaha jasa hambatan memasukinya lebih rendah.

5. Sangat dipengaruhi oleh faktor dari luar. Jasa sangat dipengaruhi faktor dari luar seperti: teknologi, peraturan pemerintah dan kenaikan harga energi. Sektor jasa keuangan merupakan contoh paling banyak dipengaruhi oleh peraturan dan perundang-undangan pemerintah.

Menurut Collier, 1987 "Pelayanan terbaik pada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan, biaya dan keuntungan) (**Zulian Yamit, 2002**).

2.5 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/ hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sedangkan pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan kita untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan arena itu akan memberikan pengaruh pada performasi kita. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya. **(J.Supranto, 1997).**

Menurut Schnaars (1991), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas/ kesetiaan pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan. **(Tjiptono. 2001).**

Ada beberapa faktor yang mendefinisikan mengenai kepuasan/ ketidakpuasan pelanggan, antara lain:

- a. Tse dan Wilton (1988), mengatakan bahwa kepuasan/ ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.
- b. Wilkie (1990), mendefinisikannya sebagai suatu tantangan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk/ jasa.
- c. Engel, et al (1990), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*out come*) tidak memenuhi harapan.
- d. Kotler, et al (1996), menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan.

Dari berbagai definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja/ hasil yang dirasakan. Karena kepuasan pelanggan bergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka.

2.6 Metode Kano

Metode Kano dikembangkan oleh Noriaki Kano (Kano,1984). Metode Kano adalah metode yang bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk/ jasa

tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Atribut-atribut layanan dapat dibedakan menjadi beberapa kategori.

- *Must Be* atau *Basic needs*.

Pada kategori keharusan (*must be*) atau kebutuhan dari (*basic needs*), 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.

- *One-dimensional* atau *performance needs*

Dalam kategori *one dimensional* atau *performance needs*, tingkat kepuasan pelanggan berhubungan linear dengan kinerja atribut, sehingga kinerja atribut yang tinggi akan mengakibatkan tingginya kepuasan pelanggan pula.

- *Attractive* atau *excitement needs*

Sedangkan pada kategori *attractive* atau *excitement needs*, tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat sampai tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut. Akan tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menurunkan tingkat kepuasan.

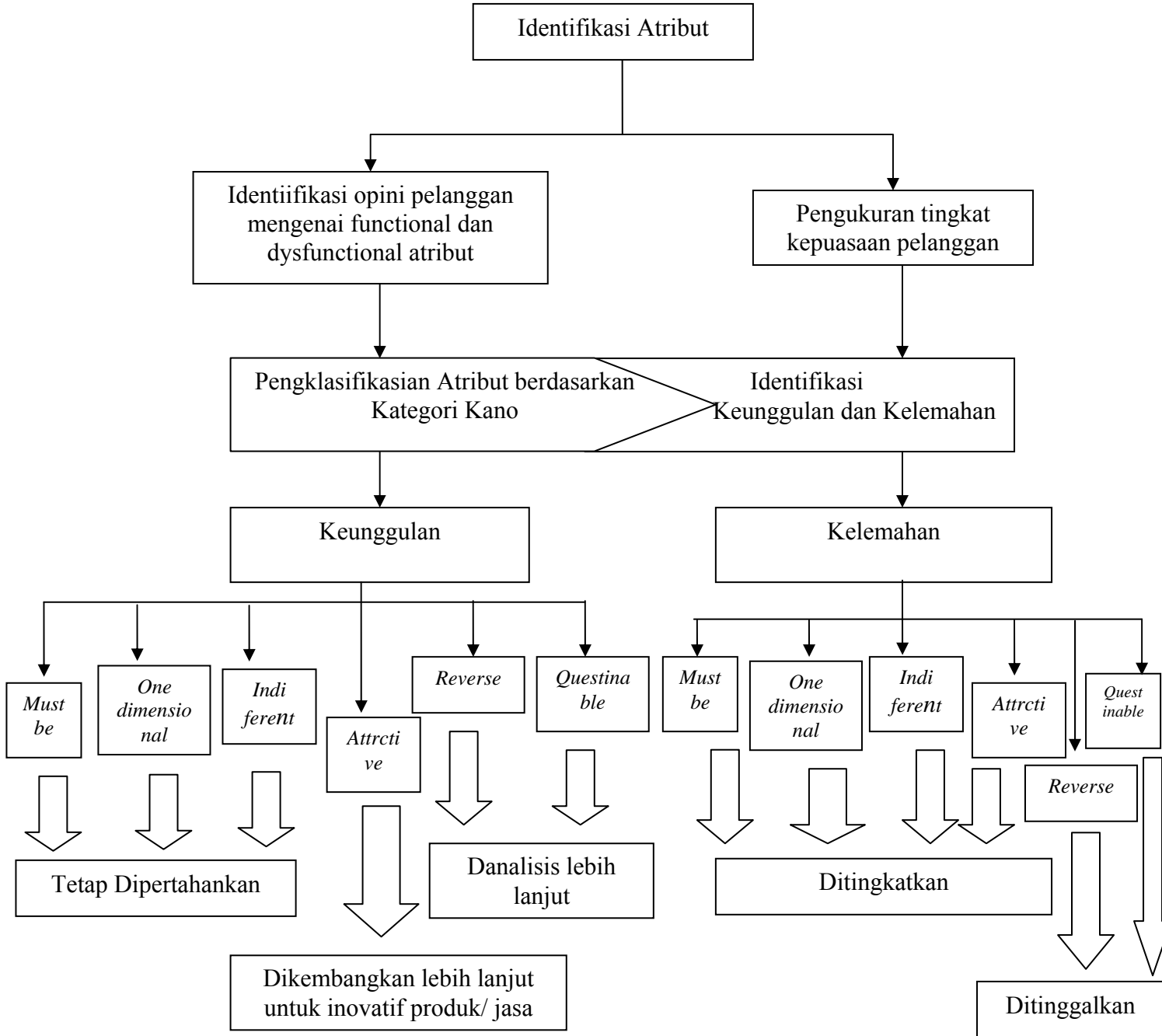
Ketidaktahuan terhadap atribut layanan dapat menimbulkan akibat negatif bagi pihak perusahaan dalam hal ini Lembaga pendidikan komputer "ISTIBANK". Jika pemberi produk/ jasa bahwa keinginan dari konsumen itu berbeda-beda harus diperhatikan pula bahwa kategori pelanggan tersebut tidak tetap sepanjang masa kategori pelanggan akan berubah sesuai dengan

perkembangan waktu. Secara spesifik atribut *attractive* akan menjadi *one dimensional*, dan akhirnya akan menjadi atribut *must be*.

Sebagai contoh central lock pada mobil ketika pertama kali muncul merupakan atribut *attractive*, sekarang telah menjadi *one dimensional* bahkan menjadi *must be* bagi sebagian pelanggan. Implikasi lain dari metode Kano adalah keinginan pelanggan lebih bersifat dinamis dan statis.

Pada saat ini banyak beredar produk sejenis yang dipilih pelanggan, sehingga hanya produk inovatif yang dapat menarik perhatian pelanggan untuk dapat bertahan dalam persaingan yang ketat. Strategi yang dapat digunakan perusahaan untuk menghasilkan produk yang dapat melampaui harapan pelanggan adalah dengan memproduksi produk yang mempunyai *attractive quality* yaitu dengan proses pengembangan produk baru. Strategi ini mengharuskan perusahaan untuk memperhatikan bagaimana menciptakan *attractive quality* dalam proses pengembangan produk baru, sedangkan untuk industri jasa meningkatkan pelayanan jasa. Pada dasarnya pada model Kano terdiri dari 3 tetapi respon konsumen selalu muncul kategori *indifferent*, *questionable*, dan *reverse*. *Indifferent*, kategori dimana jika ada tidaknya layanan tidak akan berpengaruh pada kepuasan konsumen. *reverse* (kemunduran), Derajat kepuasan konsumen lebih tinggi jika layanan berlangsung tidak semestinya dibandingkan kepuasan terhadap layanan yang berjalan lebih baik., *questionable* (Diragukan) Kadangkala konsumen puas Atau tidak puas jika layanan itu diberikan.

KERANGKA PENGINTEGRASIAN PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL KANO



Gambar 2.1 Kerangka integrasi model Kano

2.6.1 Keuntungan mengklasifikasikan kebutuhan pelanggan dengan model kano

Keuntungan kita mengklasifikasikan kebutuhan pelanggan dengan menggunakan model Kano antara lain:

1. Memprioritaskan pengembangan produk.

Sebagai contoh, tidak akan berguna berinvestasi untuk meningkatkan atribut berkategori must-be yang merupakan tingkat kebutuhan dasar, tetapi lebih meningkatkan atribut berkategori one-dimensional atau attractive yang mempunyai pengaruh lebih besar dalam penerimaan kualitas produk dan konsekwensinya meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Atribut-atribut produk dapat diketahui lebih baik.

Kriteria produk yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan.

3. Metode kano memberikan bantuan yang bernilai dalam menghadapi kondisi pada tahap pengembangan produk.

4. Menemukan dan memenuhi kategori attractive akan menciptakan kemungkinan besar untuk perbedaan dengan membedakan produk perusahaan pesaingnya.

5. Kategori must-be, one dimensional, attractive adalah berbeda dalam menentukan segmen pelanggan karena kebutuhan tiap segmen yang berbeda

6. Metode Kano dapat secara optimal dikembangkan dengan model QFD (*Quality Function Development*).

2.6.2 Cara Perhitungan dan analisa menggunakan model Kano

Untuk cara perhitungan model Kano Dapat digunakan tabel evaluasi kano seperti di bawah ini :

Tabel 2.1 Evaluasi Kano

Kebutuhan konsumen		Dysfunctional				
		1	2	3	4	5
		Suka	Mengharap	Netral	Toleransi	Tidak suka
Functional	1. Suka	Q	A	A	A	O
	2. Mengharap	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

Keterangan :

Q = *Questionable* (Diragukan)

R = *Reverse* (Kemunduran)

A = *Attrctive* (Menarik)

I = *Indefferent* (Netral)

O = *One dimensional* (Satu Ukuran)

M = *Must be* (Keharusan)

Tabel 2.2 Keterangan kuisisioner Kano

Functional

No	Atribut	Skor
1	Kesesuaian biaya dengan fasilitas	1. Suka 2. Mengharapkan 3. Netral 4. Toleransi 5. Tidak suka

Dysfunctional

No	Atribut	Skor
1	Kesesuaian biaya dengan fasilitas	1. Suka 2. Mengharapkan 3. Netral 4. Toleransi 5. Tidak suka

2.7 Skala Likert

Mutu jasa atau produk dapat juga diindeks dengan kekuatan jawaban menuju ke setiap butir kepuasan. Format tipe likert dirancang untuk memungkinkan pelanggan menjawab dalam berbagai tingkatan pada setiap butir yang menguraikan jasa/produk (**J. Suprato**, 1997: 85).

Adapun di dalam skala likert, tingkat kepentingan responden terhadap suatu pertanyaan dalam angket diklasifikasikan sebagai berikut :

- Sangat penting, dengan simbol (SP).
- Penting, dengan simbol (P)
- Cukup penting, dengan simbol (CP)
- Tidak penting, dengan simbol (TP)
- Sangat Tidak penting, dengan simbol (STP)

Penilaian skor yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan harapan sebagai berikut :

1. Menggantikan sementara untuk penggantian untuk huruf pilihan pada setiap item. Harga sementara yang diberikan untuk setiap kategori jawaban dapat dilihat dalam tabel 2.3 sebagai berikut :

Tabel 2.3 Skala Klasifikasi Jawaban

Klasifikasi jawaban	Skor
Sangat Tidak baik	1
Tidak baik	2
Cukup baik	3
Baik	4
Sangat baik	5

2.8 Uji Validitas Dan Uji Reabilitas

2.8.1 Uji Validitas

Instrumen yang valid adalah alat ukur untuk mendapatkan data yang valid dan dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Sugiyono,1997:220). Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Validitas suatu kuesioner dinyatakan dengan tingkat kemampuan butir-butir pernyataan dalam kuesioner tersebut.

a. Menentukan Hipotesis

H_0 : skor butir berkorelasi positif dengan skor faktor (valid)

H_1 : skor butir tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (tidak valid)

b. Menentukan nilai Γ_{table} .

Dengan tingkat signifikansi 5%, derajat kebebasan (df) = n - 2, maka nilai Γ_{tabel} dapat dilihat pada table Γ (pada lampiran)

c. Menentukan nilai Γ_{hitung} .

$$\Gamma_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan

Γ_{xy} : korelasi momen tangkar

n : jumlah subyek

$\sum X$: jumlah x (skor butir)

$\sum X^2$: jumlah skor butir kuadrat

$\sum y$: jumlah y (skor faktor)

$\sum y^2$: jumlah skor faktor kuadrat

$\sum xy$: jumlah tangkar (perkalian x dan y)

Karena korelasi momen tangkar akan menghasilkan korelasi yang terlalu tinggi, maka untuk mengoreksi momen tangkar menjadi korelasi bagian total digunakan rumus:

$$\Gamma_{pq} = \frac{(\Gamma_{xy})(SB_y) - SB_x}{\sqrt{\{(SB_x^2) + (SB_y^2) - 2(\Gamma_{xy})(SB_x)(SB_y)\}}}$$

Keterangan:

Γ_{pq} : koefisien korelasi bagian total

Γ_{xy} : koefisien korelasi momen tangkar

SB_y : simpangan baku skor faktor

SB_x : simpangan baku skor butir

Untuk menentukan hasil perhitungan Γ_{hitung} , akan diolah dengan bantuan software 11.5

- d. Membandingkan besar nilai Γ_{table} dengan Γ_{hitung} .
- jika Γ_{hitung} bernilai positif, serta $\Gamma_{hitung} > \Gamma_{table}$ maka H_0 diterima
 - jika Γ_{hitung} bernilai positif serta $\Gamma_{hitung} < \Gamma_{table}$ maka H_0 ditolak
 - jika Γ_{hitung} bernilai negatif, serta $\Gamma_{hitung} > \Gamma_{table}$ maka H_0 ditolak
- e. keputusan:

Apabila koefisien semakin mendekati 1 maka kuisioner dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik, pengujian validitas dan reliabilitas ini menggunakan program komputer *SPSS for Windows Release 11.5*.

2.8.2 Uji Reliabilitas.

- a. Menentukan Hipotesis
- H_0 : skor butir berkorelasi positif dengan skor faktor (*reliabel*)
- H_1 : skor butir tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (*tidak reliabel*)
- b. Menentukan nilai Γ_{table} .
- Dengan tingkat signifikansi 5%, derajat kebebasan (df) = n – 2, maka nilai Γ_{table} dapat dilihat pada table Γ (pada lampiran)
- c. Menentukan nilai Γ_{hitung} .

$$\Gamma_{tt} = \frac{M}{M-1} \left[1 - \frac{JKx}{JKy} \right]$$

Ket:

Γ_{tt} : koefisien reliabilitas.

M : jumlah butir pertanyaan.

Jkx : jumlah kuadran total skor butir.

Jky : jumlah kuadran total skor faktor

Untuk menentukan hasil perhitungan Γ_{hitung} , akan diolah dengan bantuan *software SPSS11.5*

d. Membandingkan besar nilai Γ_{table} dengan Γ_{hitung} .

- jika Γ_{hitung} bernilai positif, serta $\Gamma_{hitung} > \Gamma_{table}$ maka H_0 diterima
- jika Γ_{hitung} bernilai positif serta $\Gamma_{hitung} < \Gamma_{table}$ maka H_0 ditolak
- jika Γ_{hitung} bernilai negatif, serta $\Gamma_{hitung} > \Gamma_{table}$ maka H_0 ditolak

e. keputusan:

Apabila koefisien semakin mendekati 1 maka kuisioner dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik, pengujian validitas dan reliabilitas ini menggunakan program komputer *SPSS for Windows Release 11.5*.

2.9 Tinjauan Pustaka

a. Penelitian sebelumnya tentang evaluasi kepuasan pelanggan telah dilakukan oleh Kurnia Arif Setiawan mahasiswa Teknik Industri UMS dengan judul “Evaluasi Tingkat Keinginan Konsumen untuk Penentuan Perbaikan Kualitas di Warnet Malibu”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kinerja Warnet Malibu dan mengidentifikasi 14 atribut pelayanan pada diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 kuadran. Dari hasil penerjemahan atribut jasa yang

dianggap penting didapatkan 24 parameter teknik. Parameter teknik tersebut merupakan tindakan perbaikan yang bisa dijadikan acuan atau dasar agar kualitas pelayanan sesuai dengan harapan, keinginan pengguna.

b. Selain itu ada lagi penelitian tentang evaluasi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Agung Priombodo, mahasiswa Teknik Industri UMS angkatan 1999 dengan judul "Evaluasi Mutu Pelayanan Jasa Lembaga Pendidikan Komputer dengan menggunakan Metode *Quality Function Development* (QFD)". Setelah melakukan pengolahan data dengan menggunakan uji validitas dan reabilitas, diperoleh 14 atribut yang dianggap penting oleh konsumen jasa pelayanan Lembaga Pendidikan Komputer IMKA dan 8 parameter teknik yang harus dilakukan oleh pihak Lembaga Pendidikan Komputer IMKA Surakarta .

c. Penelitian yang lain tentang kualitas pelayanan telah dilakukan oleh Febrinindya Fajrin, mahasiswa Teknik Industri UMS angkatan 2001 dengan judul "Analisa Kualitas Pelayanan Jasa Di Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Surakarta Menggunakan Servqual GAP". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan jasa Perpustakaan pusat UMS yang diberikan kepada konsumen untuk mengetahui besarnya kesenjangan pada faktor-faktor penyebab GAP baik pada manajemen, karyawan maupun konsumen. Setelah dilakukan pengolahan data diperoleh beberapa variabel dan adanya variabel yang dianggap paling penting karena memiliki nilai derajat kepentingan tertinggi yaitu variabel pelayanan jasa pemeriksaan kartu dan peminjaman.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Lembaga Pendidikan Komputer "ISTIBANK" Jl.Ahmad Yani NO.214 Pabelan,Kartosuro,Sukoharjo.Telp (0271) 724457.

3.2 Sumber Data

a. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh melalui pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap konsumen yang meliputi :

1. Data keinginan konsumen/ siswa terhadap bentuk pelayanan yang diberikan oleh LPK "ISTIBANK".
2. Data kepentingan relatif untuk masing-masing keinginan konsumen/ siswa terhadap bentuk pelayanan yang diberikan.
3. Data kepentingan konsumen terhadap fungsional dan disfungsional bentuk pelayanan yang diberikan.

b. Data Sekunder

Merupakan data tambahan yang relevan dan penelitian ini yang dikumpulkan, diolah pihak lain tetapi digunakan oleh peneliti.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penulisan laporan ini dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Wawancara (*Interview*)

Yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian guna mendapatkan data dan keterangan yang berlandaskan kepada tujuan penelitian.

2. Observasi.

Pengumpulan data ini dilakukan dengan pengamatan dan pencatatan secara langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian.

3. Studi Pustaka

Yaitu metode pengumpulan data dari buku-buku literatur yang berhubungan dengan masalah-masalah yang dibahas.

4. Dokumentasi

Merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan dan mendapatkan sejumlah informasi yang berasal dari data masa lalu perusahaan yang meliputi sejarah umum perusahaan, data karyawan, dan data-data lain yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

5. Penyebaran Angket (kuesioner).

Kuesioner adalah sebuah set pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan tiap pertanyaan merupakan

jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesa. Peneliti membuat daftar pertanyaan yang akan diberikan kepada siswa untuk memperoleh nilai kepentingan dari variabel keinginan siswa. Ada 3 macam kuesioner yang digunakan yaitu: Kuesioner 1 yang diberikan oleh "ISTIBANK" dengan tujuan untuk mendapatkan tingkat kepentingan terhadap atribut-atribut yang ada, Kuesioner 2 Berisikan pertanyaan-pertanyaan yang diperoleh dari kuesioner 1 yang bertujuan untuk mengetahui pelayanan yang dirasakan oleh LPK "ISTIBANK" yaitu apakah pelayanan yang diberikan sudah optimal/ belum.

Pada penelitian ini menggunakan skala likert yang sudah dimodifikasi, skala likert "1" sampai "5" dimana "1" berarti sangat Tidak penting dan "5" berarti sangat penting pada tingkat kepentingan (kuesioner satu). Skala yang sama juga digunakan pada bagian tingkat kepuasan dengan label "1" berarti sangat Tidak puas dan "5" berarti sangat puas. Sedangkan kuesioner 3 merupakan kuesioner kano dimana responden diminta menjawab pertanyaan yang berkenaan dengan aspek fungsional dan disfungsional dari atribut yang bersangkutan, pilihan yang disediakan antara lain menyukai, mengharapkan, netral, toleransi, dan tidak menyukai.

3.4 Identifikasi Populasi

Populasi adalah keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang ingin diteliti (Sugiarto, 2001: 2). Identifikasi populasi merupakan langkah awal dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui siapa yang

menjadi responden. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah Siswa yang ada pada Lembaga Pendidikan Ketrampilan ISTIBANK” Surakarta.

3.5 Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah sebagian anggota dari populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasinya, sedangkan banyaknya anggota suatu sampel disebut ukuran sampel (Sugiarto, 2001: 2). Agar kesimpulan statistik mengandung kebenaran maka sampel yang dipilih sebagai landasan penyimpulan harus mewakili atau representatif untuk populasinya. Salah satu cara terbaik untuk memperoleh sampel semacam itu adalah teknik random sampling. Adapun dasar pokok dari random sampling adalah bahwa semua anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dimasukkan sebagai anggota sampel. Dalam penelitian ini kami menggunakan ”*Systematic Random Sampling*” Yaitu suatu sampling dimana pengambilan elemen yang pertama sebagai anggota sampel terpilih secara random, dan pemilihan elemen-elemen selanjutnya ditentukan secara sistematis dengan menggunakan interval sebesar k, dimana $k=N/n$. (Supranto : 1997)

3.6 Penentuan Jumlah Sampel

Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dapat digunakan rumus slovin (1960) yang dikutip sevilla (1994) sebagai berikut (Umar :1997)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian

Populasi penelitian adalah semua siswa Lembaga Pendidikan Ketrampilan "ISTIBANK". Jumlah siswa Lembaga Pendidikan Ketrampilan "ISTIBANK" sebanyak 237 orang (N) dengan batas kesalahan (e) 10 % diperoleh jumlah sampel sebanyak 70,326. Maka penelitian ini diperlukan jumlah responden minimal 71 orang, dan menggunakan sampel sebanyak 71 orang.

3.7 Metode Pengolahan Data

Mula-mula jawaban dari ketiga jenis kuesioner dibandingkan konsistensinya dengan melihat jawaban dalam setiap butir pertanyaan. Data dianggap telah memenuhi syarat (tidak terdapat cacat/ tidak sah karena hanya ada satu jawaban untuk masing-masing pertanyaan).

Setelah tahap ini dilakukan tahapan sebagai berikut :

a. Uji Validitas

Untuk mengetahui sejauhmana ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran atas apa yang diukur.

Adapun langkah-langkah pokok dalam analisis kesahihan butir adalah sebagai berikut :

1. Menghitung skor faktor sebagai jumlah dari skor butir faktor.
2. Menghitung korelasi momentangkar antara skor butir (x) dengan skor faktor (y).
3. Menghitung korelasi bagian total, yaitu mengkoreksi korelasi momentangkar r_{xy} menjadi koreksi r_{pq} .
4. Menguji taraf signifikan r_{pq} . Dengan derajat bebas yang dipergunakan untuk menguji r_{pq} adalah $n-2$.
5. Menggugurkan butir-butir pertanyaan yang tidak sah. Butir-butir yang dipertahankan adalah butir-butir yang memiliki r_{pq} positif dan peluang alat P lebih kecil dari 0,005.

b. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui ketepatan/ tingkat presisi suatu ukuran atau alat pengukur karena syarat untuk kualifikasi suatu instrumen pengukur adalah konsisten atau tidak berubah-ubah. Karena instrumen yang digunakan menggunakan jawaban berskala maka uji reliabilitas menggunakan *cronbach Alpha*.

c. Identifikasi keunggulan dan kelemahan

Untuk menganalisa keunggulan dan kelemahan diperoleh dengan cara berikut yaitu:

1. Jumlah seluruh skor pada setiap atribut untuk semua responden.
2. Kemudian hasilnya dibagi dengan jumlah seluruh responden.
3. Jumlah seluruh rata-rata dari setiap atribut dibagi dengan jumlah atribut.

4. Menentukan kategori atribut dikatakan unggul/lemah apabila rata-rata tingkat kepuasan/ kepentingannya diatas grand mean tingkat kepuasan/ kepentingannya.

d. Klasifikasi atribut berdasarkan Model kano.

1. Menentukan kategori atribut tiap responden berdasarkan tabel 3.1

TABEL EVALUASI KANO

Kebutuhan konsumen		Dysfunctional				
		1	2	3	4	5
		Suka	Mengharap	Netral	Toleransi	Tidak suka
Functional	1. Suka	Q	A	A	A	O
	2. Mengharap	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

Keterangan :

Q = *Questionable* (Diragukan)

R = *Reverse* (Kemunduran)

A = *Attrctive* (Menarik)

I = *Indefferent* (Netral)

O = *One dimensional* (Satu Ukuran)

M = *Must be* (Keharusan)

2. Menghitung jumlah masing-masing kategori kano dalam tiap-tiap atribut.

3. Menentukan kategori kano tiap atribut dengan menggunakan Blauth's formula (walden,1993) sebagai berikut :

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

Alasan menggunakan formula ini karena pada dasarnya model Kano terdiri dari 3 kategori yaitu *attractive, one dimensional*, dan *must be*. Akan tetapi respon konsumen akan selalu ada dan muncul kategori *indefferent, questionable, dan reverse*. *Indefferent* (netral), kategori dimana jika ada tidaknya layanan tidak akan berpengaruh pada kepuasan konsumen. *Reverse* (kemunduran), derajat kepuasan konsumen lebih tinggi jika layanan berlangsung tidak semestinya dibandingkan kepuasan terhadap layanan yang berjalan lebih baik., *questionable* (diragukan), kadangkala konsumen puas atau tidak puas jika layanan itu diberikan.

3.8 Cara Analisa

Analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kualitatif dan analisa kuantitatif.

3.5.1. Analisa kualitatif

Data yang berupa angka tidak dapat dilakukan dengan operasi matematika. Pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas. Dengan pendekatan induktif. Analisa kualitatif meliputi :

- a. Mengidentifikasi segala sesuatu yang dapat diberi berbagai macam nilai/ variabel-variabel keinginan siswa berdasarkan observasi untuk dimasukkan dalam kuesioner untuk membantu responden dalam menentukan pernyataan.
- b. Menterjemahkan keinginan pelanggan kedalam bahasa teknik (penentuan atribut-atribut/ karakteristik tunggal untuk suatu obyek, obyek/ kejadian). Mengidentifikasi hubungan antara atribut (karakteristik) untuk mengetahui bagaimana pengaruh positif/ negatif yang terjadi jika dilakukan perubahan suatu sifat terhadap sifat lain.
- c. Menentukan atribut yang termasuk kategori keunggulan dan kelemahan.
- d. Menentukan atribut yang termasuk kategori Kano.

3.5.2. Analisa Kuantitatif

Data berupa angka dapat dilakukan operasi matematika. Pengujian teori dan pendekatan deduktif. Analisa kuantitatif meliputi:

- a. Menentukan jumlah kuesioner yang sah/ tidak cacat meliputi kelengkapan pengisian kuesioner, kelengkapan makna jawaban, konsisten antar

jawaban (jawaban hanya satu untuk setiap pertanyaan) dan relevansi jawaban. Kemudian data yang masuk (data mentah) diringkas dalam tabel.

- b. Menguji kesahihan dan keandalan kuesioner dengan analisa kesahihan dan keandalan dengan memakai *software* SPSS 12.0
- c. Menghitung keunggulan dalam setiap atribut.
- d. Menghitung jumlah masing-masing kategori kano dalam tiap-tiap atribut.

3.9 Tahapan Penelitian

Merupakan gambaran mengenai tahapan persiapan dan pelaksanaan yang dilakukan dalam penelitian. Langkah-langkah penelitian perlu disusun secara baik untuk mempermudah penyusunan laporan penelitian. Langkah tersebut antara lain:

1. Identifikasi masalah

Menemukan masalah apa yang terjadi pada obyek yang akan diteliti untuk dicari solusi atau pemecahan masalahnya.

2. Menentukan Tujuan penelitian

Menentukan apa yang menjadi tujuan dari penelitian yang akan dilakukan.

3. Survey

Peneliti datang dan mengadakan pengamatan langsung ke obyek yang akan diteliti.

4. Identifikasi Atribut semi terbuka

Mengidentifikasi atribut-atribut apa saja yang nantinya akan dibuat butir-butir pertanyaan dalam kuesioner.

5. Pengumpulan Data

Mengumpulkan data yang dibutuhkan dan diambil dari obyek.

6. Pengujian Data

a. Uji Validitas

- Jika data valid maka dilanjutkan ke uji reliabilitas
- Jika data tidak valid maka kembali atau diulang dari awalnya.

b. Uji Reliabilitas

- Jika data reliabel maka dilanjutkan ke tahap berikutnya.
- Jika data tidak reliabel maka kembali atau diulang dari awal.

7. Identifikasi keunggulan dan kelemahan tiap atribut

Mengidentifikasi atribut-atribut mana saja yang termasuk keunggulan dan kelemahan.

8. Identifikasi atribut dengan metode Kano

Mengklasifikasikan atribut kedalam kategori Kano yaitu antara lain (*one dimensional, attractive, must be, indifferent, reverse, dan questionable*).

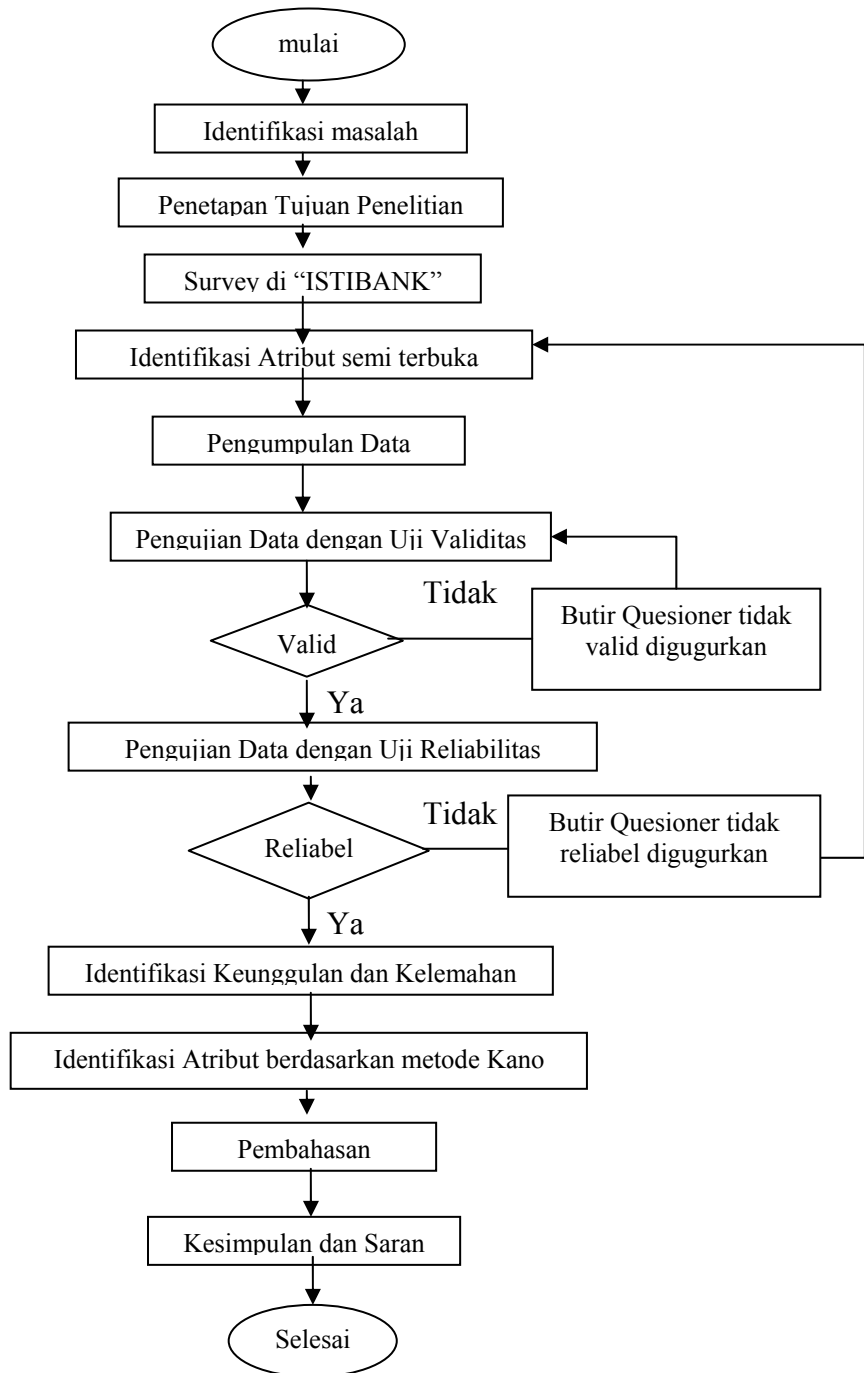
9. Analisis

Menganalisis hasil dari pengolahan data dan hasil identifikasi atribut

10. Kesimpulan dan saran

Membuat kesimpulan dan saran hasil analisis data.

Untuk lebih jelasnya tentang tahapan penelitian dapat dilihat pada gambar 3.1 dibawah ini:



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini diperoleh dari siswa/siswi dan pihak manajemen LPK “ISTIBANK” Surakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan cara, yaitu: observasi, wawancara, dokumentasi, studi pustaka serta penyebaran kuesioner.

4.1.1 Pengumpulan Data yang diperoleh dari siswa/siswi.

Data dari siswa/responden diperoleh melalui wawancara dan penyebaran kuesioner. Adapun penyebaran kuesioner ini dilakukan secara langsung dengan mendampingi responden mengisi kuesioner, hal ini dilakukan untuk menjelaskan hal-hal yang tidak dimengerti responden dengan tujuan agar apa yang menjadi jawaban responden sesuai dengan yang dimaksud pertanyaan dalam kuesioner.

A. Atribut Keinginan atau Kebutuhan siswa

Penyusunan atribut-atribut yang akan digunakan dalam kuesioner yaitu dengan cara pertama-tama membuat bagan sistem transformasi dalam Lembaga ”ISTIBANK”. Terdiri dari tiga bagian : Input, Proses, dan Out put. Kemudian tiap bagian tersebut dicari elemennya, tiap elemen memiliki beberapa atribut elemen. Atribut elemen tersebut yang nantinya dibuat sebagai atribut dalam penyusunan kuesioner.

Selain itu atribut lain sebagai tambahan diperoleh dari literatur. Sebelum penyebaran kuesioner utama, dilakukan penyebaran questioner pendahuluan yang bersifat semi terbuka, bertujuan untuk membangkitkan atribut pelayanan jasa yang diinginkan siswa dengan memberi kesempatan untuk ikut menentukan jenis atribut jasa, sehingga atribut yang dihasilkan sesuai dengan harapan dan keinginan siswa. Setelah atribut terbentuk sesuai keinginan siswa barulah penyebaran questioner utama.

Data dari siswa secara umum digunakan untuk menentukan atribut apa saja yang diharapkan dan dianggap penting oleh siswa yang dapat menentukan kualitas pelayanan LPK "ISTIBANK" Surakarta. Adapun jumlah sampel sebesar 74 responden .

Adapun atribut pelayanan jasa yang diinginkan atau dibutuhkan oleh siswa secara umum dapat dilihat pada tabel 4.3:

Tabel 4.3 Atribut Keinginan atau kebutuhan Siswa

	NO	ATRIBUT
RELIABILITY	1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat.
	2	Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar
	3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin.
	4	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti.
	5	Kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas.
RESPONSIVENESS	6	Kemampuan Pengajar yang profesional dan tepat sasaran
	7	Petugas / karyawan memberi info yang jelas, mudah dimengerti.
	8	Penjelasan yang jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa.

	9	Sikap para karyawannya menumbuhkan rasa percaya diri anda
ASSURANCE	10	Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar
	11	Ketrampilan para pengajar, dan karyawan lainnya dalam bekerja
	12	Pelayanan yang sopan dan ramah
	13	Jaminan keamanan pelayanan & kepercayaan terhadap pelayanan
	14	Para karyawan berpakaian rapi dan menarik
	15	Keamanan pada waktu proses belajar mengajar
	16	Tempat parkir yang luas dan aman
EMPATHY	17	Pelayanan kepada semua siswa/i tanpa memandang status sosial, dan lainnya.
	18	Terbina komunikasi yang baik antara anda dengan pengajar, staff, dan karyawan.
	19	Mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam
	20	Perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas
TANGIBLES	21	Meja dan Kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi
	22	Laboratorium yang luas dan lengkap
	23	Kelengkapan dan kesiapan alat dalam proses belajar mengajar
	24	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang kelas
	25	Terdapat Toilet yang bersih

B. Derajat Kepentingan, Kepuasan konsumen, Kuesioner Kano.

Data atribut yang diinginkan oleh Siswa kemudian direkap untuk menentukan butir-butir atribut relatif yang sebenarnya. Kuesioner kedua digunakan untuk mencari derajat kepentingan relatif tiap butir atribut pelayanan jasa yang diinginkan oleh Siswa. Kuesioner ini disusun dengan skala Likert. Skala yang digunakan adalah 1 sampai 5 yang didefinisikan sebagai berikut:

Untuk Derajat Kepentingan Untuk Tingkat Kepuasan
konsumen

1 = Sangat Tidak Penting (TP)	1 = Sangat Tidak Puas (STP)
2 = Tidak Penting (KP)	2 = Tidak Puas (TP)
3 = Cukup Penting (CP)	3 = Cukup Puas (CP)
4 = Penting (P)	4 = Puas (P)
5 = Sangat Penting (SP)	5 = Sangat Puas (STP)

Hasil kuesioner ini dapat dilihat pada lampiran, hasil kuesioner pada tingkat derajat kepuasan dan tingkat kepentingan akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas hasil dari indikator yang tidak valid dan reliabel akan dibuang. Sedangkan untuk Kuesioner ketiga adalah Kuesioner kano terdiri dari dua: yaitu Functional dan Dysfuntional.

Untuk Kuesioner Kano

- 1 = Suka (S)
- 2 = Mengharapkan (M)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Toleransi (T)
- 5 = Tidal Suka (TS)

4.2 Pengolahan Data

4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan *Software SPSS 12 for windows*. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel, pada kasus ini jumlah sampel (n) = 74 dan besarnya df dapat dihitung $74 - 2 = 72$ dengan $df = 72$ dan $\alpha 0.05$ didapat r table = 0,192. Bandingkan nilai *Correlated Item – Total Correlation* dengan hasil perhitungan r table, jika r hitung > r table dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.5 Uji Validitas Kepuasan Siswa.

	NO	ATRIBUT	r_{hitung}	Keterangan
RELIABILITY	1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat.	.491	Valid
	2	Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar	.661	Valid
	3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin.	.773	Valid
	4	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti.	.792	Valid
	5	Kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas.	.611	Valid
RESPONSIVENESS	6	Kemampuan Pengajar yang profesional dan tepat sasaran	.720	Valid
	7	Petugas / karyawan memberi info yang jelas, mudah dimengerti.	.634	Valid
	8	Penjelasan yang jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa.	.641	Valid
	9	Sikap para karyawannya menumbuhkan rasa percaya diri anda	.660	Valid
ASSURANCE	10	Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar	.634	Valid
	11	Ketrampilan para pengajar, dan karyawan lainnya dalam bekerja	.754	Valid
	12	Pelayanan yang sopan dan ramah	.654	Valid
	13	Jaminan keamanan pelayanan & kepercayaan terhadap pelayanan	.711	Valid
	14	Para karyawan berpakaian rapi dan menarik	.593	Valid

	15	Keamanan pada waktu proses belajar mengajar	.780	Valid
	16	Tempat parkir yang luas dan aman	.605	Valid
EMPATHY	17	Pelayanan kepada semua siswa/i tanpa memandang status sosial, dan lainnya.	.684	Valid
	18	Terbina komunikasi yang baik antara anda dengan pengajar, staff, dan karyawan.	.720	Valid
	19	Mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam	.761	Valid
	20	Perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas	.754	Valid
TANGIBLES	21	Meja dan Kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi	.747	Valid
	22	Laboratorium yang luas dan lengkap	.804	
	23	Kelengkapan dan kesiapan alat dalam proses belajar mengajar	.763	Valid
	24	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang kelas	.808	Valid
	25	Terdapat Toilet yang bersih	.751	Valid

Sumber : Data yang diolah

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. *Software SPSS 12 for windows* memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

Dari hasil uji reliabilitas didapatkan hasil yang handal atau reliabel, yaitu sebagai berikut:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.962	25

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Siswa

Setelah dilakukan pengolahan dengan Uji reliabilitas, tampilan out put SPSS menunjukkan bahwa konstruk atribut/ variabel dari semua dimensi memberikan nilai cronbach Alpha

0.962 atau 96,2 % yang menurut kriteria Nunnally (1967) bisa dikatakan reliabel.

4.2.2 Kepuasan Konsumen terhadap atribut pelayanan.

Butir-butir atribut Kepuasan konsumen yang valid dan reliabel selanjutnya digunakan untuk mencari atribut mana saja yang termasuk kategori Keunggulan dan atribut yang termasuk kategori kelemahan dari semua atribut pelayanan.

Tabel 4.7 Atribut kualitas Pelayanan Jasa yang Diinginkan Siswa yang Valid dan Reliabel

	NO	ATRIBUT PELAYANAN
RELIABILITY	1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat.
	2	Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar
	3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin.
	4	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti.
	5	Kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas.
RESPONSI VENESS	6	Kemampuan Pengajar yang profesional dan tepat sasaran
	7	Petugas / karyawan memberi info yang jelas, mudah dimengerti.
	8	Penjelasan yang jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa.
	9	Sikap para karyawannya menumbuhkan rasa percaya diri anda
ASSURANCE	10	Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar
	11	Ketrampilan para pengajar, dan karyawan lainnya dalam bekerja
	12	Pelayanan yang sopan dan ramah
	13	Jaminan keamanan pelayanan & kepercayaan terhadap pelayanan
	14	Para karyawan berpakaian rapi dan menarik
	15	Keamanan pada waktu proses belajar mengajar
	16	Tempat parkir yang luas dan aman
EMPATHY	17	Pelayanan kepada semua siswa/i tanpa memandang status sosial, dan lainnya.
	18	Terbina komunikasi yang baik antara anda dengan pengajar, staff, dan karyawan.
	19	Mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam
	20	Perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas
TANGIBLES	21	Meja dan Kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi
	22	Laboratorium yang luas dan lengkap
	23	Kelengkapan dan kesiapan alat dalam proses belajar mengajar
	24	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang kelas
	25	Terdapat Toilet yang bersih

Hasil selengkapnya penyebaran kuesioner yang berupa data tingkat kepentingan atribut terhadap pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen LPK "ISTIBANK" Surakarta. ini dapat dilihat pada lampiran hasil koesioner.

4.2.3 Identifikasi Keunggulan dan kelemahan Atribut pelayanan.

Perhitungan skor rata-rata tingkat kepentingan (*importance*), dan tingkat Kepuasan konsumen (*satisfaction*) setiap atribut keinginan siswa.

Untuk menganalisa keunggulan dan kelemahan atribut pelayanan jasa dapat diperoleh dengan cara berikut yaitu:

4. Jumlah seluruh skor pada setiap atribut untuk semua responden.
5. Kemudian hasilnya dibagi dengan jumlah seluruh responden.
6. Jumlah seluruh rata-rata dari setiap atribut dibagi dengan jumlah atribut.
7. Menentukan kategori atribut. Suatu atribut dikatakan unggul/lemah apabila *grand mean* kepuasan/ kepentingannya diatas *grand mean* tingkat kepuasan/ kepentingan atribut tersebut.

Rumus perhitungan rata-rata atribut pelayanan:

- Mencari *grand mean* kepentingan konsumen

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{j=i}^n X_{ij}}{n}$$

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^m \bar{X}_i}{m}$$

- Mencari *grand mean* kepuasan konsumen

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{j=1}^n Y_{ij}}{n} \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^m \bar{Y}_i}{m}$$

Keterangan :

\bar{X} = Rata-rata Skor Tiap Kepentingan Atribut ke-i, i = 1,2,3,...m

X_{ij} = Skor atribut kepentingan atribut ke-i, responden ke-j, j = 1,2,3,...n.

n = Jumlah responden =74

m = jumlah atribut = 25.

$\bar{\bar{X}}$ = *Grand mean* Tingkat Kepentingan Konsumen

\bar{Y} = Rata-rata Skor Tiap Atribut Kepuasan Dari Seluruh Responden

Y_i = Skor Tiap Atribut Kepuasan

$\bar{\bar{X}}$ = *grand mean* Tingkat Kepentingan Konsumen.

i = 1,2,,...,n dan j = 1,2,,...,n.

Perhitungan skor rata-rata tingkat kepentingan (*importance*), tingkat Kepuasan (*satisfaction*) konsumen untuk mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan atribut pelayanan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.8 Identifikasi Keunggulan dan kelemahan atribut pelayanan

	NO	ATRIBUT PELAYANAN	Kepentingan	Kepuasan	Keunggulan /kelemahan
RELIABILITY	1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat.	4.23	4.09	keunggulan
	2	Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar	4.81	4.01	Keunggulan
	3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin.	4.76	3.86	Keunggulan
	4	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti.	4.74	4.15	Keunggulan

	5	Kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas.	4.37	3.76	Kelemahan
RESPONSIVE	6	Kemampuan Pengajar yang profesional dan tepat sasaran	4.80	4.14	Keunggulan
	7	Petugas / karyawan memberi info yang jelas, mudah dimengerti.	4.35	3.97	Keunggulan
	8	Penjelasan yang jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa.	4.09	3.61	Kelemahan
	9	Sikap para karyawannya menumbuhkan rasa percaya diri anda	4.64	4.01	keunggulan
ASSURANCE	10	Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar	4.74	4.22	keunggulan
	11	Ketrampilan para pengajar, dan karyawan lainnya dalam bekerja	4.38	4	keunggulan
	12	Pelayanan yang sopan dan ramah	4.49	4	keunggulan
	13	Jaminan keamanan pelayanan & kepercayaan terhadap pelayanan	4.51	3.78	kelemahan
	14	Para karyawan berpakaian rapi dan menarik	4.22	3.89	keunggulan
	15	Keamanan pada waktu proses belajar mengajar	4.57	4.08	keunggulan
	16	Tempat parkir yang luas dan aman	4.03	3.24	kelemahan
EMPATI	17	Pelayanan kepada semua siswa/i tanpa memandang status sosial, dan lainnya.	4.66	4.03	keunggulan
	18	Terbina komunikasi yang baik antara anda dengan pengajar, staff, dan karyawan.	4.3	3.86	keunggulan
	19	Mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam	4.04	3.66	kelemahan
	20	Perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas	4.35	3.89	keunggulan
TANGIBLES	21	Meja dan Kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi	4.09	3.58	kelemahan
	22	Laboratorium yang luas dan lengkap	4.47	3.46	kelemahan
	23	Kelengkapan dan kesiapan alat dalam proses belajar mengajar	4.38	3.62	kelemahan
	24	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang kelas	4.54	3.64	kelemahan
	25	Terdapat Toilet yang bersih	4.24	3.31	kelemahan
Total jumlah Rata-Rata tiap atribut seluruh responden			110.797	95.578	
Grand Mean			4.43	3.83	

Dari hasil identifikasi atribut pelayanan pada tabel diatas maka atribut yang termasuk kategori keunggulan dan kelemahan berdasarkan dimensi *service quality (servqual)* sesuai dengan keinginan konsumen adalah sebagai berikut :

- *Reliability*

Untuk dimensi *reliability*, atribut yang termasuk kategori keunggulan antara lain :

1. Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat.
2. Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar
3. Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin
4. Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti

Sedangkan atribut yang termasuk kategori kelemahan adalah Kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas.

- *Responsiveness*

Untuk dimensi *responsiveness*, atribut yang termasuk kategori keunggulan antara lain :

1. Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar
2. Petugas / karyawan memberi info yang jelas, mudah dimengerti
3. Sikap para karyawannya menumbuhkan rasa percaya diri anda

Sedangkan atribut yang termasuk kategori kelemahan adalah Penjelasan yang jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa

- *Assurance*

Untuk dimensi *assurance*, atribut yang termasuk kategori keunggulan antara lain :

1. Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar
2. Ketrampilan para pengajar, dan karyawan lainnya dalam bekerja
3. Pelayanan yang sopan dan ramah

4. Para karyawan berpakaian rapi dan menarik
5. Keamanan pada waktu proses belajar mengajar

Sedangkan atribut yang termasuk kategori kelemahan antara lain:

1. Jaminan keamanan pelayanan & kepercayaan terhadap pelayanan
2. Tempat parkir yang luas dan aman

- *Empathy*

Untuk dimensi *empathy*, atribut yang termasuk kategori keunggulan antara lain:

1. Pelayanan kepada semua siswa/i tanpa memandang status sosial, dan lainnya
2. Terbina komunikasi yang baik antara anda dengan pengajar, staff, dan karyawan
3. Perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas

Sedangkan atribut yang termasuk dalam kategori kelemahan adalah Mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam.

- *Tangibles*

Untuk dimensi *tangibles*, atribut yang termasuk kategori keunggulan tidak ada, sedangkan atribut yang termasuk kategori Kelemahan antara lain:

1. Meja dan Kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi
2. Laboratorium yang luas dan lengkap
3. Kelengkapan dan kesiapan alat dalam proses belajar mengajar
4. Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang kelas

5. Terdapat Toilet yang bersih.

4.3 Pengolahan Data dengan menggunakan model Kano

4.3.1 Klasifikasi atribut berdasarkan model Kano

Untuk mengklasifikasikan atribut/ kategori Kano tiap responden menggunakan tabel evaluasi kano seperti tabel dibawah ini :

Tabel evaluasi Kano

Kebutuhan konsumen		Dysfunctional				
		1	2	3	4	5
		Suka	Mengharap	Netral	Toleransi	Tidak suka
Functional	1. Suka	Q	A	A	A	O
	2. Mengharap	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

Keterangan :

Q = *Questionable* (Diragukan)

R = *Reverse* (Kemunduran)

A = *Attrctive* (Menarik)

I = *Indefferent* (Netral)

O = *One dimensional* (Satu Ukuran)

M = *Must be* (Keharusan)

Menghitung jumlah/nilai masing-masing kano dalam tiap-tiap atribut terhadap semua responden, kemudian setelah didapatkan jumlah/ nilai kategori kano setiap atribut pada semua responden yaitu menentukan kategori Kano tiap atribut dengan menggunakan *Blauth's formula* sebagai berikut :

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

Setelah dilakukan perhitungan dan analisa pengklasifikasian kategori Kano maka diperoleh jumlah/ nilai kategori kano tiap-tiap atribut terhadap semua responden seperti pada table dibawah ini :

Tabel 4.9 Pemetaan Kategori Kano tiap atribut

	NO	ATRIBUT PELAYANAN	KATEGORI KANO					
			O	A	M	I	R	Q
RELIABILITY	1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat.	42	8	11	11	1	1
	2	Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar	40	6	21	6	-	1
	3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin.	34	10	18	10	-	2
	4	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti.	36	13	14	9	-	2
	5	Kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas.	21	5	26	21	-	1

RESPONSIVE	6	Kemampuan Pengajar yang profesional dan tepat sasaran	28	11	24	10	-	1
	7	Petugas / karyawan memberi info yang jelas, mudah dimengerti.	20	11	29	12	2	-
	8	Penjelasan yang jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa.	16	10	25	23	-	-
	9	Sikap para karyawannya menumbuhkan rasa percaya diri anda	34	10	20	8	2	-
ASSURANCE	10	Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar	43	7	15	7	1	1
	11	Ketrampilan para pengajar, dan karyawan lainnya dalam bekerja	29	9	28	6	-	2
	12	Pelayanan yang sopan dan ramah	34	7	27	4	1	1
	13	Jaminan keamanan pelayanan & kepercayaan terhadap pelayanan	31	3	32	6	-	2
	14	Para karyawan berpakaian rapi dan menarik	23	19	19	11	1	1
	15	Keamanan pada waktu proses belajar mengajar	32	5	27	8	1	1
	16	Tempat parkir yang luas dan aman	15	6	32	18	3	-
EMPAI	17	Pelayanan kepada semua siswa/i tanpa memandang status sosial, dan lainnya.	39	5	18	11	-	1
	18	Terbina komunikasi yang baik antara anda dengan pengajar, staff, dan karyawan.	26	7	27	12	1	1
	19	Mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam	10	15	25	24	-	-
	20	Perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas	36	3	26	7	-	2
TANGIBLES	21	Meja dan Kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi	20	8	29	14	2	1
	22	Laboratorium yang luas dan lengkap	20	6	28	18	-	2
	23	Kelengkapan dan kesiapan alat dalam proses belajar mengajar	18	6	36	11	1	2
	24	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang kelas	24	8	29	12	-	1
	25	Terdapat Toilet yang bersih	22	6	16	10	2	2

Setelah didapatkan jumlah/nilai kategori Kano tiap-tiap atribut terhadap semua responden maka dilakukan penentuan kategori Kano dengan menggunakan rumus *Blauth's formula*, seperti rumus diatas sehingga dihasilkan Kategori Kano seperti tabel dibawah ini :

Tabel 4.10 Hasil kategori Kano

	NO	ATRIBUT PELAYANAN	KATEGORI KANO
RELIABILITY	1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat.	O
	2	Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar	O
	3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin.	O
	4	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti.	O
	5	Kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas.	M
RESPONSIVE	6	Kemampuan Pengajar yang profesional dan tepat sasaran	O
	7	Petugas / karyawan memberi info yang jelas, mudah dimengerti.	M
	8	Penjelasan yang jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa.	M
	9	Sikap para kerjanya menumbuhkan rasa percaya diri anda	O
ASSURANCE	10	Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar	O
	11	Ketrampilan para pengajar, dan karyawan lainnya dalam bekerja	O
	12	Pelayanan yang sopan dan ramah	O
	13	Jaminan keamanan pelayanan & kepercayaan terhadap pelayanan	M
	14	Para karyawan berpakaian rapi dan menarik	O
	15	Keamanan pada waktu proses belajar mengajar	O
	16	Tempat parkir yang luas dan aman	M
EMPATI	17	Pelayanan kepada semua siswa/i tanpa memandang status sosial, dan lainnya.	O
	18	Terbina komunikasi yang baik antara anda dengan pengajar, staff, dan karyawan.	M
	19	Mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam	M
	20	Perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas	O
TANGIBLES	21	Meja dan Kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi	M
	22	Laboratorium yang luas dan lengkap	M
	23	Kelengkapan dan kesiapan alat dalam proses belajar mengajar	M
	24	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang kelas	M
	25	Terdapat Toilet yang bersih	O

4.3.2 Pemetaan Referensi Seluruh Responden Konsumen

Dari hasil responden knsumen secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 4.9. dari tabel tersebut lalu dilakukan perhitungan untuk mengetahui kategori Kano yang paling berpengaruh. Cara perhitungannya adalah :

Jumlah Responden Kano = $\frac{\text{Jumlah keseluruhan masing-masing kategori Kano}}{\text{Jumlah pertanyaan tiap dimensi Servqual}}$

Tabel 4.11 Pemetaan kategori Kano berdasarkan dimensi *Servqual* pada Responden Konsumen Keseluruhan

NO	Dimensi <i>servqual</i>	JUMLAH REponden PER KATEGORI KANO					
		O	A	M	I	R	Q
1	Reliability	35	9	18	11	-	1
2	Responsive	25	10	24	14	1	-
3	Assurance	30	8	26	8	1	1
4	Empati	28	7	24	14	-	1
5	Tangibles	21	8	29	14	1	1

Atribut yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berdasarkan dimensi *servqual* adalah sebagai berikut :

- *Reliability*

Untuk dimensi *reliability*, konsumen memilih kategori *one dimensional* dengan jumlah tertinggi yaitu 35. Konsumen memilih kategori *one dimensional* berarti semakin tinggi kinerja fasilitas dan layanan yang diberikan kepada konsumen dalam bentuk kualitas maka konsumen akan semakin puas.

- *Responsiveness*

Untuk dimensi *responsiveness*, konsumen memilih kategori *one dimensional* dengan jumlah tertinggi 25. Konsumen memilih kategori *one dimensional* berarti semakin tinggi kinerja fasilitas dan layanan

yang diberikan konsumen berupa tanggung jawab besar maka konsumen akan merasa semakin puas. Selain itu kategori *must be* juga sedikit mempengaruhi dimensi responsive.

- *Assurance*

Untuk dimensi *assurance*, konsumen memilih kategori *one dimensional* dengan jumlah tertinggi yaitu 30. konsumen memilih kategori *one dimensional* berarti semakin tinggi kinerja fasilitas dan layanan yang diberikan kepada konsumen berupa keamanan maka konsumen akan merasa semakin puas.

- *Empathy*

Untuk dimensi *empathy*, konsumen memilih kategori *one dimensional* dengan jumlah tertinggi yaitu 28. konsumen memilih kategori *one dimensional* berarti semakin tinggi kinerja fasilitas dan layanan yang diberikan kepada konsumen berupa perhatian yang besar maka konsumen akan merasa semakin puas.

- *Tangibles*

Untuk dimensi *tangibles*, konsumen memilih kategori *must be* dengan jumlah tertinggi yaitu 29. konsumen memilih kategori *must be* berarti semakin tinggi kinerja fasilitas dan layanan yang diberikan kepada konsumen berupa fisik, maka kepuasan konsumen tidak akan meningkat jauh diatas netral.

4.4 Pengintegrasian Pengukuran Kualitas Pelayanan dengan Model Kano

Setelah diketahui atribut-atribut yang termasuk kategori keunggulan dan kelemahan serta diketahui atribut-atribut termasuk dalam kategori Kano seperti pada penjelasan diatas, maka langkah selanjutnya adalah mengintegrasikan klasifikasi atribut berdasarkan kategori kano dengan identifikasi keunggulan dan kelemahan. Sehingga dapat mengetahui atribut mana saja untuk prioritas dipertahankan dan atribut mana saja untuk prioritas ditingkatkan. Langkah ini sesuai dengan kerangka pengintegrasian pengukuran kualitas pelayanan dengan model kano seperti pada gambar 2.1 pada bab 3. dan didapatkan hasil seperti tabel dibawah ini :

Tabel 4.12 Perbaikan kualitas dengan Model Kano

	NO	ATRIBUT PELAYANAN	Kategori kano	Keunggulan/ kelemahan	Perbaikan
RELIABILITY	1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat.	O	keunggulan	Dipertahankan
	2	Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar	O	keunggulan	Dipertahankan
	3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin.	O	keunggulan	Dipertahankan
	4	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti.	O	keunggulan	Dipertahankan
	5	Kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas.	M	kelemahan	Ditingkatkan
RESPONSIVE	6	Kemampuan Pengajar yang profesional dan tepat sasaran	O	keunggulan	Dipertahankan
	7	Petugas / karyawan memberi info yang jelas,mudah dimengerti.	M	keunggulan	Dipertahankan
	8	Penjelasan yang jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa.	M	kelemahan	Ditingkatkan
	9	Sikap para karyawannya menumbuhkan rasa percaya diri anda	O	keunggulan	Dipertahankan
ASSURANCE	10	Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar	O	Keunggulan	Dipertahankan
	11	Ketrampilan para pengajar, dan karyawan lainnya dalam bekerja	O	Keunggulan	Dipertahankan
	12	Pelayanan yang sopan dan ramah	O	Keunggulan	Dipertahankan
	13	Jaminan keamanan pelayanan & kepercayaan terhadap pelayanan	M	kelemahan	Ditingkatkan

	14	Para karyawan berpakaian rapi dan menarik	O	Keunggulan	Dipertahankan
	15	Keamanan pada waktu proses belajar mengajar	O	Keunggulan	Dipertahankan
	16	Tempat parkir yang luas dan aman	M	kelemahan	Ditingkatkan
EMPATI	17	Pelayanan kepada semua siswa/i tanpa memandang status sosial, dan lainnya.	O	Keunggulan	Dipertahankan
	18	Terbina komunikasi yang baik antara anda dengan pengajar, staff, dan karyawan.	M	Keunggulan	Dipertahankan
	19	Mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam	M	kelemahan	Ditingkatkan
	20	Perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas	O	Keunggulan	Dipertahankan
TANGIBLES	21	Meja dan Kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi	M	kelemahan	Ditingkatkan
	22	Laboratorium yang luas dan lengkap	M	kelemahan	Ditingkatkan
	23	Kelengkapan dan kesiapan alat dalam proses belajar mengajar	M	kelemahan	Ditingkatkan
	24	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang kelas	M	kelemahan	Ditingkatkan
	25	Terdapat Toilet yang bersih	O	kelemahan	Ditingkatkan

Dari tabel diatas, maka atribut-atribut tiap dimensi *servqual* yang harus diprioritaskan untuk dipertahankan dan untuk ditingkatkan antara lain:

- Dimensi *Reliabiliy*

Untuk dimensi *reliabilty*, atribut-atribut yang harus dipertahankan oleh pihak Lembaga Pendidikan Ketrampilan ”ISTIBANK” karena siswa sudah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan adalah :

1. Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat.
2. Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar
3. Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin
4. Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti.

Sedangkan atribut yang harus ditingkatkan oleh pihak ”ISTIBANK” adalah Kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas,

maksudnya biaya pendidikan harus lebih disesuaikan dengan fasilitas dan layanan yang diberikan. Pada dimensi *reliability*, tidak ada atribut-atribut yang harus dikembangkan lebih lanjut untuk inovatif pelayanan jasa, tidak ada yang harus dianalisis lebih lanjut ataupun harus ditinggalkan oleh pihak "ISTIBANK"

- Dimensi *Responsiveness*

Untuk dimensi *responsiveness*, atribut-atribut yang harus dipertahankan oleh pihak "ISTIBANK" karena siswa sudah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan adalah :

1. Kemampuan Pengajar yang profesional dan tepat sasaran
2. Petugas / karyawan memberi info yang jelas, mudah dimengerti.
3. Sikap para karyawannya menumbuhkan rasa percaya diri anda

Sedangkan atribut yang harus ditingkatkan oleh pihak "ISTIBANK" karena konsumen belum merasa puas adalah Penjelasan yang jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa. Artinya pihak "ISTIBANK" harus memberikan penjelasan yang lebih jelas dan tepat agar konsumen lebih merasa puas. Pada dimensi *responsiveness* ini tidak ada atribut yang harus dikembangkan lebih lanjut, dianalisis lebih lanjut ataupun ditinggalkan oleh pihak "ISTIBANK".

- Dimensi *Assurance*

Untuk dimensi *assurance*, atribut-atribut yang harus dipertahankan oleh pihak "ISTIBANK" karena pelayanan yang diberikan telah memberikan kepuasan bagi siswa adalah

1. Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar
2. Ketrampilan para pengajar, dan karyawan lainnya dalam bekerja
3. Pelayanan yang sopan dan ramah
4. Para karyawan berpakaian rapi dan menarik
5. Keamanan pada waktu proses belajar mengajar

Sedangkan atribut-atribut yang harus ditingkatkan oleh pihak "ISTIBANK" karena siswa belum merasa puas adalah:

1. Jaminan keamanan pelayanan & kepercayaan terhadap pelayanan
2. Tempat parkir yang luas dan aman

Pada dimensi *assurance*, tidak ada atribut-atribut yang harus dikembangkan lebih lanjut untuk inovatif pelayanan jasa, tidak ada yang harus dianalisis lebih lanjut ataupun harus ditinggalkan oleh pihak "ISTIBANK"

- Dimensi *Empaty*

Untuk dimensi *empaty*, atribut-atribut yang harus dipertahankan oleh pihak "ISTIBANK" karena pelayanan yang telah diberikan telah memuaskan siswa adalah :

1. Pelayanan kepada semua siswa/i tanpa memandang status sosial, dan lainnya.
2. Terbina komunikasi yang baik antara anda dengan pengajar, staff, dan karyawan
3. Perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas

Sedangkan atribut-atribut yang harus ditingkatkan pihak "ISTIBANK" karena pelayanan yang diberikan belum memberikan kepuasan bagi siswa adalah mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam. Artinya karyawan harus lebih bisa memberikan yang lebih baik dan mendalam bagi siswa agar siswa lebih merasa puas.

Pada dimensi *reliability*, tidak ada atribut-atribut yang harus dikembangkan lebih lanjut untuk inovatif pelayanan jasa, tidak ada yang harus dianalisis lebih lanjut ataupun harus ditinggalkan oleh pihak "ISTIBANK"

- Dimensi *Tangibles*

Untuk dimensi *tangibles*, tidak ada atribut-atribut yang harus dipertahankan pihak "ISTIBANK" karena siswa sudah belum merasa puas dengan pelayanan/ atribut yang ada. Sehingga pihak "ISTIBANK" harus meningkatkan semua pelayanan yang meliputi atribut-atribut seperti dibawah ini :

1. Meja dan Kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi
2. Laboratorium yang luas dan lengkap
3. Kelengkapan dan kesiapan alat dalam proses belajar mengajar
4. Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang kelas
5. Terdapat Toilet yang bersih

Pada dimensi *reliability*, tidak ada atribut-atribut yang harus dikembangkan lebih lanjut untuk inovatif pelayanan jasa, tidak ada yang

harus dianalisis lebih lanjut ataupun harus ditinggalkan oleh pihak ”ISTIBANK”

4.5. Analisis atribut-atribut pelayanan yang harus diprioritaskan

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus mampu meningkatkan kinerja atribut pelayanan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada. Namun, peningkatan kinerja atribut tidak selalu sebanding dengan peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini menyebabkan sumber daya yang sia-sia. Oleh karena itu perusahaan harus mengetahui atribut-atribut yang harus diprioritaskan terlebih dahulu untuk ditingkatkan. Jadi peningkatan kinerja atribut pelayanan akan lebih efektif dan efisien. Dibawah ini merupakan tabel atribut keunggulan yang diprioritaskan harus dipertahankan serta tabel atribut kelemahan yang diprioritaskan harus ditingkatkan sesuai dengan urutan yang harus diprioritaskan terlebih dahulu.

4.5.1 Atribut-atribut keunggulan yang harus dipertahankan

Tabel 4.13 Prioritas Atribut keunggulan yang harus dipertahankan

NO	ATRIBUT PELAYANAN	Kepentingan	Kepuasan	Prioritas perbaikan
1	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin.	4.76	3.86	Dipertahankan
2	Terbina komunikasi yang baik antara anda dengan pengajar, staff, dan karyawan.	4.3	3.86	Dipertahankan
3	Perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas	4.35	3.89	Dipertahankan
4	Para karyawan berpakaian rapi dan menarik	4.22	3.89	Dipertahankan
5	Petugas / karyawan memberi info yang jelas, mudah dimengerti.	4.35	3.97	Dipertahankan
6	Pelayanan yang sopan dan ramah	4.49	4	Dipertahankan
7	Ketrampilan para pengajar, dan karyawan lainnya dalam bekerja	4.38	4	Dipertahankan
8	Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar	4.81	4.01	Dipertahankan

9	Sikap para karyawannya menumbuhkan rasa percaya diri anda	4.64	4.01	Dipertahankan
10	Pelayanan kepada semua siswa/i tanpa memandang status sosial, dan lainnya	4.66	4.03	Dipertahankan
11	Keamanan pada waktu proses belajar mengajar	4.57	4.08	Dipertahankan
12	Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat.	4.23	4.09	Dipertahankan
13	Kemampuan Pengajar yang profesional dan tepat sasaran	4.80	4.14	Dipertahankan
14	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti.	4.74	4.15	Dipertahankan
15	Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar	4.74	4.22	Dipertahankan

Pada pada tabel tersebut berisikan tentang atribut-atribut yang harus dipertahankan oleh pihak LPK "ISTIBANK" sesuai dengan urutan prioritas atribut berdasarkan kepuasan konsumen, akan tetapi pihak "ISTIBANK" harus selalu mengawasi atau memantau kinerja atribut terutama atribut yang paling diprioritaskan untuk dipertahankan, serta tetap mengadakan perawatan (*maintenance*) dan menjaga agar kinerja atribut yang memiliki kepuasan tinggi tetap stabil.

Atribut-atribut serta skor kepuasan yang harus dipertahankan dan harus diawasi atau dipantau kinerjanya antara lain :

1. Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin (3.86)
2. Terbina komunikasi yang baik antara anda dengan pengajar, staff, dan karyawan (3.86).
3. Perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas (3.89)
4. Para karyawan berpakaian rapi dan menarik (3.89)
5. Petugas / karyawan memberi info yang jelas, mudah dimengerti (3.97).

Sedangkan atribut-atribut serta skor kepuasan yang harus dipertahankan pula, tetapi hanya perlu perawatan (*maintenance*) dan menjaga

atribut agar kinerjanya tetap stabil. Karena skor kepuasan konsumen sudah cukup tinggi antara lain :

1. Pelayanan yang sopan dan ramah (4.00)
2. Ketrampilan para pengajar, dan karyawan lainnya dalam bekerja (4.00)
3. Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar (4.01)
4. Sikap para karyawannya menumbuhkan rasa percaya diri anda (4.01)
5. Pelayanan kepada semua siswa/i tanpa memandang status sosial, dan lainnya (4.03)
6. Keamanan pada waktu proses belajar mengajar (4.08)
7. Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat (4.09)
8. Kemampuan Pengajar yang profesional dan tepat sasaran (4.14)
9. Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti. (4.15)
10. Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar (4.22)

4.5.2 Atribut-atribut Kelemahan yang harus ditingkatkan kinerjanya

Tabel. 4.14 Prioritas Atribut kelemahan yang harus ditingkatkan

NO	ATRIBUT PELAYANAN	Kepentingan	Kepuasan	Prioritas perbaikan
1	Tempat parkir yang luas dan aman	4.03	3.24	Ditingkatkan
2	Terdapat Toilet yang bersih	4.24	3.31	Ditingkatkan
3	Meja dan Kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi	4.09	3.58	Ditingkatkan
4	Laboratorium yang luas dan lengkap	4.47	3.46	Ditingkatkan
5	Penjelasan yang jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa	4.09	3.61	Ditingkatkan
6	Kelengkapan dan kesiapan alat dalam proses belajar mengajar	4.38	3.62	Ditingkatkan
7	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang kelas	4.54	3.64	Ditingkatkan
8	Mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam	4.04	3.66	Ditingkatkan
9	Kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas	4.37	3.76	Ditingkatkan
10	Jaminan keamanan pelayanan & kepercayaan terhadap pelayanan	4.51	3.78	Ditingkatkan

Pada tabel tersebut berisi tentang atribut-atribut yang masuk dalam kategori kelemahan. Karena tingkat kepuasan konsumen lebih rendah. Sehingga pihak LPK "ISTIBANK" harus mampu meningkatkan kinerja atribut yang tingkat kepuasan konsumennya rendah. Terutama atribut yang mempunyai tingkat kepuasan konsumen paling rendah harus diprioritaskan terlebih dahulu.

Atribut-atribut yang termasuk kategori kelemahan yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan sesuai dengan urutan kepuasan konsumen paling rendah tersebut antara lain :

1. Tempat parkir yang luas dan aman (3.24)
2. Terdapat Toilet yang bersih (3.31)
3. Meja dan Kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi (3.58)
4. Laboratorium yang luas dan lengkap (3.46)
5. Penjelasan yang jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa (3.61)
6. Kelengkapan dan kesiapan alat dalam proses belajar mengajar (3.62)
7. Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang kelas (3.64)
8. Mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam (3.66)
9. Kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas (3.76)
10. Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan (3.78)

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan, pengolahan dan analisa data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Atribut-atribut yang termasuk kategori keunggulan dan harus tetap dipertahankan kinerjanya fasilitas layanannya oleh pihak LPK ISTIBANK berdasarkan dimensi *servqual* antara lain :
 - a. Dimensi *Reliability* antara lain : Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat, proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar, jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin, Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti.
 - b. Dimensi *Responsiveness* antara lain : Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar, Petugas / karyawan memberi info yang jelas, mudah dimengerti, Sikap para karyawannya menumbuhkan rasa percaya diri anda.
 - c. Dimensi *Assurance* antara lain : Pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar, Ketrampilan para pengajar, dan karyawan lainnya dalam bekerja, Pelayanan yang sopan dan ramah, Para karyawan berpakaian rapi dan menarik, Keamanan pada waktu proses belajar mengajar.

d. Dimensi *Empathy* antara lain : Pelayanan kepada semua siswa/i tanpa memandang status sosial, dan lainnya, Terbina komunikasi yang baik antara anda dengan pengajar, staff, dan karyawan, Perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas.

e. Pada Dimensi *Reliability* tidak ada kategori yang termasuk keunggulan.

2. Atribut-atribut yang termasuk dalam kategori Kelemahan dan harus ditingkatkan kinerja fasilitas layanannya oleh pihak LPK ISTIBANK antara lain :

a. Dimensi *Reliability* antara lain : Kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas.

b. Dimensi *Responsiveness* antara lain : Penjelasan yang jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa.

c. Dimensi *Assurance* antara lain : Jaminan keamanan pelayanan & kepercayaan terhadap pelayanan, Tempat parkir yang luas dan aman.

d. Dimensi *Empathy* antara lain : Mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam.

e. Dimensi *Tangibles* antara lain : Meja dan Kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi, Laboratorium yang luas dan lengkap, Kelengkapan dan kesiapan alat dalam proses belajar mengajar, Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang kelas, Terdapat Toilet yang bersih.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran kepada pihak LPK "ISTIBANK" sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak "ISTIBANK" lebih meningkatkan kualitas kinerja dan fasilitas layanan yang berupa fisik karena pada hal tersebut konsumen belum merasa puas .contohnya meja kursi, laboratorium, toilet, kelengkapan alat, dan kebersihan, kerapian, kenyamanan ruang kelas.
2. Memperhatikan kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang diberikan oleh pihak "ISTIBANK".
3. Memberikan jaminan kemanan yang lebih baik.
4. Tempat parkir diperluas dan dijaga kemanannya.
5. Memberikan penjelasan yang jelas terhadap pertanyaan dari siswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Kriswanto, Widiawan. 2004. *Pemetaan Prefrensi Konsumen Supermarket dengan metode Kano berdimensi Servqual*. Jurnal Teknik Industri. Vol. 6. no 1 hlm 37-53.
- Pawitra, Teresia, Rosita Mitha, Eka Irawati. 2007. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan memperhatikan aspek Kano Model*. Proceeding seminar Nasional, Vol 2. hal 291-298.
- Sugiarto. 2001. *Teknik Sampling*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Supranto, J. 1992. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Supranto, J. 1997. *Metode Riset Aplikasinya dalam Pemasaran*” Jakarta : Rineka Cipta.
- Steve Ungvari. *TRIZ Within the Context of The Kano Model or Adding the Third Dimension to Quality*. sufield@aol.com
- Tjiptono, Fandi. 2005. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Umar, Husein. 1999. *Metodelogi Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta : Ekonesia.

LAMPIRAN

SEJARAH LPK ISTIBANK

Pendidikan merupakan faktor terpenting bagi keberhasilan seseorang, namun ada hal yang lebih penting peranannya dalam menentukan keberhasilan seseorang yaitu kualitas keterampilan sumber daya manusia tersebut. Mengingat hal itu kami LPK “ISTIBANK” menyelenggarakan pendidikan pelatihan keterampilan yang akan mempersiapkan calon SDM yang berkualitas unggul.

LPK “ISTIBANK” memiliki perjalanan panjang hingga menjadi seperti ini, diawali tanggal 21 Mei 1996 didirikan LPK bernama AKUBANK dengan jenis pelatihan komputer, akuntansi, keperawatan dan teknik otomotif, dengan perkembangan jaman maka tahun 1998 didirikan jenis pelatihan baru dibidang perhotelan yang ternyata sangat banyak peminatnya.

Dalam perkembangan saat ini kami mengembangkan sayap ke daerah Yogyakarta, Malang, Surabaya, Bali, Kalimantan, dan Sulawesi, yang dipusatkan di Jl. Ahmad Yani No.214 Pabelan Surakarta dan perlu diketahui pengajarnya adalah praktisi dibidangnya masing-masing yang berpengalaman sehingga mengetahui apa yang sedang dibutuhkan di dunia kerja.

Aspek Pembelajaran :

1. Warga belajar : lulusan SMU/SMK dan yang sederajat.
2. Umur max 25 tahun.

Strategi pembelajaran :

1. Mengutamakan praktek dengan disesuaikan lapangan kerja yang akan dihadapinya.
2. Praktek setahap demi setahap agar warga belajar bener-bener faham.

Penyaluran Hasil Lulusan :

1. Biasanya langsung ditarik kerja ditempat warga belajar PKL.
2. Menginformasikan lowongan kerja yang ada.
3. Membentuk kelompok usaha bersama sebagai sub usaha mitra binaan.
4. Mendata lulusan yang belum kerja.
5. Menjalin kerja sama dengan perusahaan, dan instanti.

PROFILE

Mewujudkan untuk mendapatkan karir dan penghasilan puncak sangat mudah, solusinya ISTIBANK. Lembaga penempatan kerja profesi ISTIBANK adalah tempat untuk menempatkan para lulusan SMU dan berbagai tahun angkatan gunamenambah pengetahuan (knowledge) dan mengasah bakat menjadi keahlian selama 10 tahun dengan hasil kelulusan yang sejumlah \pm 1500 siswa telah memperoleh karir da profesi yang emreka inginkan. Dengan kerendahan hati, kami berusaha mewujudkan putra-putri bangsa untuk berperan aktif dalam percaturan perekonomian indonesia yang diwujudkan dalam keberhasilan dan persamaannya di era globalisasi sekarang ini, dan kelulusan menjadi kebanggan putra daerah.

VISI DAN MISI

Visi : Unggul dalam prestasi dan berpijak pada budaya.

Misi : 1. Melaksanakan proses pembelajaran dan bimbingan secara efektif.

2. menumbuhkan semangat keunggulan secara intensif kepada seluruh warga kampus.

3. Mendorong dan membantu setiap peserta diklat untuk potensi dirinya sehingga dikembangkan secara optimal.

4. Menanamkan dan membentuk sikap etos kerja profesional.

Menerapkan manajemen partisipatif dengan melibatkan seluruh warga kampus.

FASILITAS

1. Gedung milik sendiri dengan 1 cabang.

2. Selama 11 tahun telah meluluskan 25.500 orang.

3. Bekerja sebelum wisuda tahun 2005 sebanyak 672 orang.

4. Pembelajaran dengan layar lebar (LCD proyektor)

5. Ada bantuan kerja sampai dapat

6. Asuransi 1 tahun

7. Mendapat penghargaan LPK berprestasi tingkat nasional.

8. Suasana ruangan berAC.

9. Biaya bisa diangsur 8 kali.

10. Status disamakan/ terakreditasi No.073.11.2003

11. Ijin tetap seri A.563/765/2005

Jumlah siswa tiap Kelas di LPK "ISTIBANK" antara lain:

1. Program D1

- a. Management Informatika = 25 Siswa
- b. Komputer Akuntansi = 16 siswa
- c. Kesehatan = 23 Siswa
- d. Teknisi Komputer = 10 siswa
- e. Teknisi Automotif = 33 Siswa

2. Kursus-kursus

- a. Windows = 40 Siswa
- b. Komputer Akuntansi = 10 Siswa
- c. Autocad = 10 Siswa
- d. Desain Grafis = 10 Siswa
- e. Bahasa Inggris. = 10 Siswa

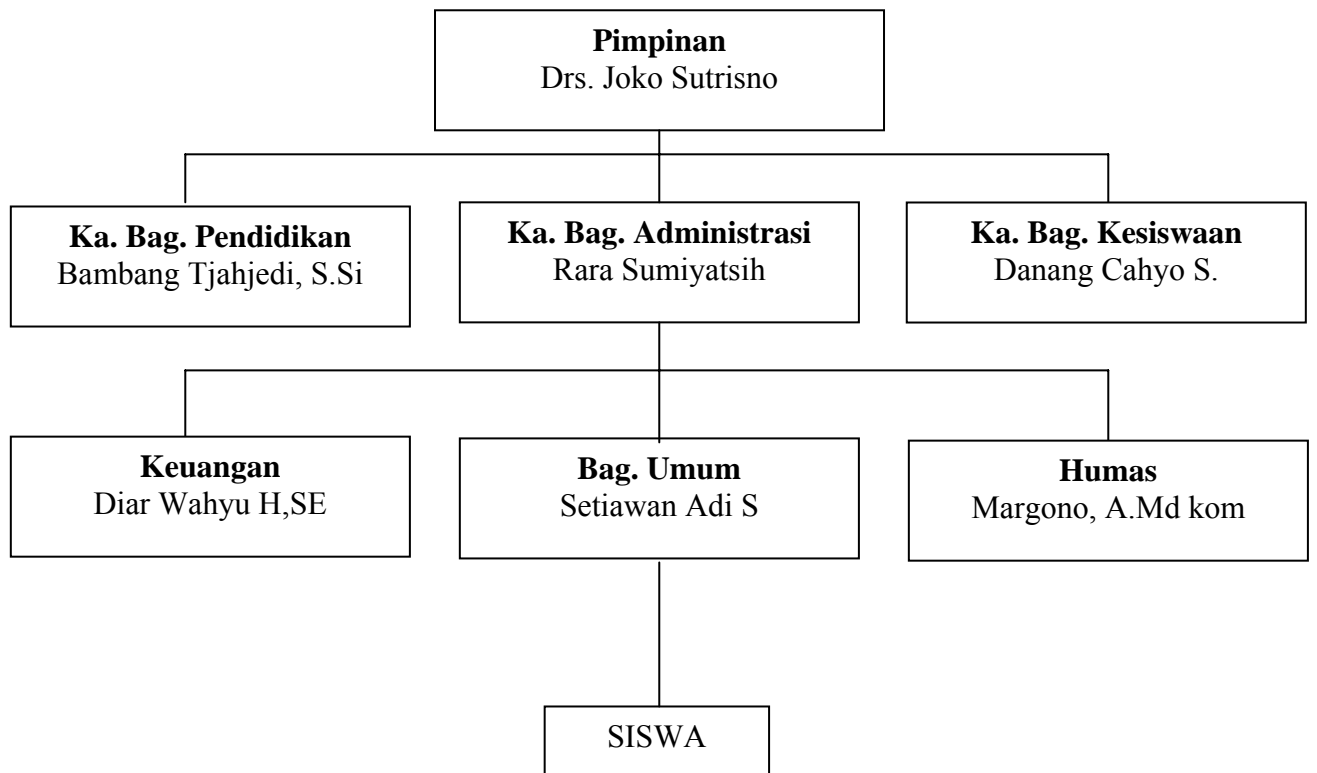
3. Program D3

- D3 Komputer = 50 Siswa

Jumlah Total Siswa LPK "ISTIBANK" = 237 Siswa

STRUKTUR ORGANISASI LPK ISTIBANK

Jl. Ahmad Yani No. 214 Pabelan Surakarta



Reliability KEPUASAN KONSUMEN

Warnings

The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	74	100.0
	Excluded (a)	0	.0
	Total	74	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.962	25

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Prosedur penerimaan siswa mudah & cepat	4.09	.706	74
KBM dijalankan dengan baik	4.01	.836	74
Jadwal dilaksanakan dng disiplin	3.86	.911	74
KBM yang mudah dipahami & dimengerti	4.15	.806	74
Kesesuaian biaya dengan fasilitas	3.76	.888	74
Kemampuan pengajar profesional & tepat sasaran	4.14	.799	74
Informasi yg jelas dari karyawan	3.97	.793	74
sikap karyawan menumbuhkan percaya diri siswa	3.61	.841	74
penjelasan yang jelas & tepat thdp pertanyaan	4.01	.819	74
Pengetahuan dan kemampuan pengajar	4.22	.707	74

ketramampilan karyawan dalam bekerja	4.00	.759	74
pelayanan yang sopan dan ramah	4.00	.721	74
jaminan keamanan pelayanan	3.78	.798	74
karyawan berpakaian rapi dan menarik	3.89	.786	74
keamanan pada waktu KBM	4.08	.772	74
Tempat parkir luas dan aman	3.24	1.031	74
pelayanan tanpa memandang status siswa	4.03	.721	74
terbina komunikasi yang baik	3.86	.746	74
karyawan mampu memberikan kesan yg baik	3.66	.799	74
perhatian terhadap pertanyaan siswa	3.89	.804	74
Meja kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi	3.58	.876	74
Laboratorium luas dan lengkap	3.46	1.207	74
kebersihan,kerapian, kenyamanan ruang kelas	3.62	.839	74
kelengkapan & kesiapan alat dalam KBM	3.64	.959	74
terdapat toilet yang berdh	3.31	1.033	74

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Prosedur penerimaan siswa mudah & cepat	91.78	223.761	.491	.962
KBM dijalankan dengan baik	91.86	217.625	.661	.961
Jadwal dilaksanakan dng disiplin	92.01	213.219	.773	.960
KBM yang mudah dipahami & dimengerti	91.73	215.268	.792	.960
Kesesuaian biaya dengan fasilitas	92.12	217.807	.611	.962

Kemampuan pengajar profesional & tepat sasaran	91.74	217.043	.720	.960
Informasi yg jelas dari karyawan	91.91	219.101	.634	.961
sikap karyawan menumbuhkan percaya diri siswa	92.27	218.008	.641	.961
penjelasan yang jelas & tepat thdp pertanyaan	91.86	217.981	.660	.961
Pengetahuan dan kemampuan pengajar	91.66	220.802	.634	.961
ketrampilan karyawan dalam bekerja	91.88	217.204	.754	.960
pelayanan yang sopan dan ramah	91.88	220.108	.654	.961
jaminan keamanan pelayanan	92.09	217.265	.711	.961
karyawan berpakaian rapi dan menarik	91.99	220.178	.593	.962
keamanan pada waktu KBM	91.80	216.328	.780	.960
Tempat parkir luas dan aman	92.64	215.249	.605	.962
pelayanan tanpa memandang status siswa	91.85	219.498	.684	.961
terbina komunikasi yang baik	92.01	218.205	.720	.961
karyawan mampu memberikan kesan yg baik	92.22	216.117	.761	.960
perhatian terhadap pertanyaan siswa	91.99	216.178	.754	.960
Meja kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi	92.30	214.678	.747	.960
Laboratorium luas dan lengkap	92.42	205.370	.804	.960
kebersihan,kerapian, kenyamanan ruang kelas	92.26	215.152	.763	.960
kelengkapan & kesiapan alat dalam KBM	92.24	211.173	.808	.960
terdapat toilet yang berdih	92.57	211.043	.751	.960

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
95.88	234.629	15.318	25

Reliability KEPENTINGAN KONSUMEN

Warnings

The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	74	100.0
	Excluded (a)	0	.0
	Total	74	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	25

Item Statistics

Atribut	Mean	Std. Deviation	N
Prosedur penerimaan siswa mudah & cepat	4.23	.713	74
KBM dijalankan dengan baik	4.81	.459	74
Jadwal dilaksanakan dng disiplin	4.76	.463	74
KBM yang mudah dipahami & dimengerti	4.74	.550	74
Kesesuaian biaya dengan fasilitas	4.36	.769	74
Kemampuan pengajar profesional & tepat sasaran	4.80	.496	74
Informasi yg jelas dari karyawan	4.35	.784	74
sikap karyawan menumbuhkan percaya diri siswa	4.09	.797	74
penjelasan yang jelas & tepat thdp pertanyaan	4.64	.610	74
Pengetahuan dan kemampuan pengajar	4.74	.498	74

Atribut	Mean	Std. Deviation	N
ketrampilan karyawan dalam bekerja	4.38	.656	74
pelayanan yang sopan dan ramah	4.49	.646	74
jaminan keamanan pelayanan	4.51	.687	74
keryawan berpakaian rapi dan menarik	4.22	.688	74
keamanan pada waktu KBM	4.57	.575	74
Tempat parkir luas dan aman	4.03	.810	74
pelayanan tanpa memandang status siswa	4.66	.603	74
terbina komunikasi yang baik	4.30	.677	74
karyawan mampu memberikan kesan yg baik	4.04	.748	74
perhatian terhadap pertanyaan siswa	4.35	.766	74
Meja kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi	4.09	.779	74
Laboratorium luas dan lengkap	4.47	.726	74
kebersihan,kerapian, kenyamanan ruang kelas	4.38	.613	74
kelengkapan & kesiapan alat dalam KBM	4.54	.645	74
terdapat toilet yang berdh	4.24	.773	74

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Prosedur penerimaan siswa mudah & cepat	106.57	86.194	.259	.914
KBM dijalankan dengan baik	105.99	85.712	.496	.909
Jadwal dilaksanakan dng disiplin	106.04	86.396	.410	.911
KBM yang mudah dipahami & dimengerti	106.05	85.312	.445	.910
Kesesuaian biaya dengan fasilitas	106.43	83.591	.424	.911

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kemampuan pengajar profesional & tepat sasaran	106.00	85.973	.426	.910
Informasi yg jelas dari karyawan	106.45	79.812	.693	.905
sikap karyawan menumbuhkan percaya diri siswa	106.70	82.321	.497	.909
penjelasan yang jelas & tepat thdp pertanyaan	106.16	83.864	.528	.909
Pengetahuan dan kemampuan pengajar	106.05	86.655	.349	.911
ketrampilan karyawan dalam bekerja	106.42	83.534	.515	.909
pelayanan yang sopan dan ramah	106.31	83.423	.533	.908
jaminan keamanan pelayanan	106.28	83.494	.491	.909
keryawan berpakaian rapi dan menarik	106.58	84.082	.442	.910
keamanan pada waktu KBM	106.23	85.111	.442	.910
Tempat parkir luas dan aman	106.77	81.686	.532	.909
pelayanan tanpa memendang status siswa	106.14	83.708	.550	.908
terbina komunikasi yang baik	106.50	84.089	.450	.910
karyawan mampu memberikan kesan yg baik	106.76	80.981	.638	.906
perhatian terhadap pertanyaan siswa	106.45	80.881	.629	.906
Meja kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi	106.70	80.431	.651	.906
Laboratorium luas dan lengkap	106.32	81.948	.583	.907
kebersihan,kerapian, kenyamanan ruang kelas	106.42	82.055	.694	.906
kelengkapan & kesiapan alat dalam KBM	106.26	82.741	.595	.907
terdapat toilet yang berdh	106.55	80.360	.662	.906

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
110.80	90.136	9.494	25

32	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5
33	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
34	4	3	5	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	1	4	4	3	3	4	3	3	3	4
35	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
36	3	5	5	5	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	5	3
37	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
38	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	5	5	5	4	5	3	2	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3
40	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
41	3	5	4	2	3	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	3	3	3	2	4	4	3
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
45	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
46	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3
47	3	4	4	4	3	5	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4
48	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
49	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
50	4	3	5	4	4	3	2	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4
52	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	4	5	3
55	4	4	5	5	2	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
56	5	4	5	5	5	4	3	4	3	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4
57	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4
58	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
59	3	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4	5	3	4	5	2	5	5	4	4	4	3	3	3	2
60	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
61	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
62	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5
65	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4

66	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
67	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5
69	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
70	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	5	3	4	4	4
71	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
72	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
73	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4
Jumlah	313	356	352	351	323	355	322	303	343	351	324	332	334	312	338	298	345	318	299	322	303	331	324	336	314
Rata-rata	4.23	4.81	4.76	4.74	4.36	4.8	4.35	4.09	4.64	4.7	4.38	4.49	4.51	4.2	4.57	4.03	4.66	4.3	4.04	4.35	4.1	4.47	4.38	4.5	4.2

Total Jumlah Rata-rata Tiap Atribut Seluruh Responden
Grand Mean Tingkat kepentingan

110.7972973
4.431891892

31	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
32	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4
33	5	5	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	2	
34	4	3	3	2	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	1	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
35	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
36	5	5	3	4	4	5	3	3	4	5	5	4	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	4	5	4	
37	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
38	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	4	5	5	5	4	4	3	2	4	5	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
40	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
41	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	
42	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
47	4	5	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	
48	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	
49	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
50	4	3	3	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	
51	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	
52	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	1	
53	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
54	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
55	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
56	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	
57	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	1	4	5	5	4	5	4	4	4	4	
58	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
59	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	
60	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	
61	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
62	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
64	5	5	4	5	3	5	4	3	5	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	5	3	3	3	3	2	

26	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	2	2	1	1	3	1	2	2	2	1	2	
27	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	
28	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	
29	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
31	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	
32	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	
33	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	4	4	2	
34	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	1	3	3	4	4
35	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	1	
36	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	1	2	1	2	
37	2	2	4	2	2	2	4	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
38	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	
39	2	1	1	1	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	
40	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	2	2	
41	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	
42	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
43	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	
44	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
45	1	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	
46	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	
47	2	1	1	1	2	1	2	3	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	1	1	2	3	
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
50	3	3	3	2	4	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	
51	3	1	1	1	2	1	3	3	3	1	1	2	1	1	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	5	
52	2	1	1	2	2	1	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	1	2	1	5	
53	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
54	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	

55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
56	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
57	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1
58	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
59	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	1	3	4	4	3	2	
60	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
61	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	
62	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	
63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
64	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	4
65	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	
66	1	2	2	3	3	2	3	2	1	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
67	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	1
68	1	1	1	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
69	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
70	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
71	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
72	1	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	3	2	2	5	2	2	1	
73	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
74	2	1	1	1	2	2	2	3	2	1	3	1	2	1	2	3	1	1	3	1	2	2	2	1	1	

DATA PRIMER KANO (DISFUNCTIONAL)

Responden	Reliability					Responsive				Assurance						Empati				Tangibles					
	A1	A2	A3	A4	A5	B6	B7	B8	B9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	D17	D18	D19	D20	E21	E22	E23	E24	E25
1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
2	4	5	4	4	4	3	1	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	2	4	3	4
3	5	5	5	5	5	2	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	2	5	2
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
9	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4
11	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	3	5	5	3	5	4	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3
14	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
15	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
17	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
19	5	5	5	5	4	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5
22	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
23	5	5	4	4	5	3	3	3	2	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	3	2	3
24	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4
25	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	5	3
26	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5

27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	2	2
28	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
29	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
32	4	5	5	5	5	3	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	4	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	2	3	4	3
35	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2
36	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	5	4	3	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
40	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
41	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
47	4	5	5	5	3	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	3	3	3	4	5	3	3	5	4	3	5	4	3	5	3	5	5	3	5	3	3	4	4	4
51	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	3	1	2	4
52	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	1	5	1	5	5	5
53	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	3	4	3
54	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5

56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	2	2
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1
65	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	1	5	5	5	5
66	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	2	5	5	3	5	2	2	3	2	2
67	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	1	5	5	5	5

DATA HASIL PENGLASIFIKASIAN KATEGORI KANO TIAP ATRIBUT BERDASARKAN TABEL EVALUASI KANO

Responden	Reliability					Responsive				Assurance						Empati				Tangibles					
	A1	A2	A3	A4	A5	B6	B7	B8	B9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	D17	D18	D19	D20	E21	E22	E23	E24	E25
1	O	O	M	A	A	O	O	O	O	O	O	O	M	A	O	M	O	M	A	O	M	O	M	M	M
2	I	O	A	A	I	A	R	M	O	A	M	M	O	O	I	M	O	M	M	M	I	I	I	I	I
3	M	M	M	O	M	I	I	I	I	M	M	M	M	O	O	M	M	M	I	M	M	M	I	M	I
4	M	O	O	M	M	M	M	I	M	O	M	M	M	M	M	M	M	M	I	O	M	O	M	M	M
5	O	O	M	M	O	O	M	M	O	O	O	M	M	O	M	O	O	M	M	O	M	O	M	M	O
6	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	A	O	A	O
7	O	O	O	O	O	O	M	M	O	O	O	M	O	M	M	M	M	O	M	O	M	M	M	M	M
8	O	O	O	O	O	O	O	A	O	O	O	O	O	A	O	M	O	O	I	M	A	A	M	M	O
9	O	M	M	O	M	A	A	A	A	O	O	M	M	M	M	M	O	A	I	O	O	M	M	M	M
10	O	O	O	A	I	O	A	I	O	O	O	O	O	O	O	O	O	I	M	O	I	I	I	I	I
11	I	M	I	O	M	M	I	I	M	O	O	M	M	I	I	I	O	O	A	O	O	I	O	A	M
12	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
13	O	A	O	O	O	A	A	O	O	A	A	O	O	A	A	O	O	A	A	A	A	O	A	O	A
14	A	M	M	I	A	O	M	M	O	O	O	M	M	A	M	A	O	M	M	O	O	M	A	M	O
15	O	O	O	I	I	M	M	O	M	O	M	O	M	A	O	O	I	O	M	M	O	O	O	M	M
16	O	O	A	A	I	O	O	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	M	O	O	I	M	A	O
17	O	O	O	A	I	O	O	A	A	O	O	O	O	A	O	I	O	O	O	O	M	I	O	O	M
18	A	A	A	A	I	I	O	I	I	M	M	M	M	I	M	I	I	M	I	M	O	A	O	O	O
19	M	O	O	A	I	A	O	M	A	O	O	O	O	O	M	O	I	I	A	M	O	O	O	O	O
20	O	O	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	M	O	O	M	M	O	O	O	O	O	O	O
21	O	M	I	M	M	M	M	M	I	I	M	M	M	I	M	I	I	I	I	M	M	I	M	I	M
22	A	M	I	M	M	A	I	M	M	O	A	M	M	M	M	I	M	M	I	M	M	M	M	M	M
23	O	O	A	O	M	A	A	A	A	O	O	A	O	I	O	I	O	O	A	O	I	M	I	I	A
24	O	O	O	O	M	M	I	O	O	O	O	A	O	A	O	A	O	O	A	O	A	O	A	O	A
25	A	A	I	A	I	O	A	M	O	O	O	O	O	A	O	I	M	I	M	M	I	I	I	M	I
26	O	O	A	A	I	M	M	I	O	O	M	A	M	I	M	I	A	A	M	O	M	M	M	O	M

27	O	M	M	M	M	M	M	M	M	O	O	M	M	O	O	M	M	O	O	O	I	I	O	A	I
28	O	M	I	O	M	I	I	I	A	M	M	O	M	A	M	M	O	I	A	M	O	M	O	M	M
29	O	O	A	A	I	M	M	I	O	O	M	O	O	A	M	I	I	A	O	M	O	M	O	M	M
30	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	M	O	O	O	M	O	O	M	O	O	O	O	O	O
31	O	M	M	O	O	O	O	M	O	O	A	O	O	O	O	I	O	O	M	O	I	I	O	A	O
32	I	I	M	O	M	I	M	A	M	I	A	M	I	M	M	M	O	M	I	M	I	I	M	I	M
33	O	M	M	O	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	M	M
34	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	R	I	I	I	I	A	I	I	I	I
35	A	I	A	I	A	I	A	A	I	A	A	A	A	A	I	I	A	A	I	I	I	I	I	I	A
36	M	O	M	O	M	M	I	M	M	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	O	M	O	M
37	M	M	M	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M
38	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	A	I	A	I	I	I	I	I	I	I	I
39	I	O	A	A	I	I	I	I	M	A	I	I	I	I	I	M	M	M	I	M	M	O	I	M	I
40	O	O	O	O	M	O	O	I	O	O	O	O	O	O	O	M	O	O	I	O	O	O	O	M	M
41	A	M	I	M	M	A	O	A	A	O	M	O	M	A	M	M	O	M	M	M	M	I	M	I	M
42	O	O	O	O	O	M	M	M	M	M	M	O	M	O	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
43	I	M	M	O	M	O	M	M	M	M	M	O	O	O	O	M	A	A	O	I	M	M	M	M	M
44	O	M	M	M	I	M	M	I	M	M	I	M	I	M	M	M	I	M	I	I	M	M	M	M	M
45	O	M	O	O	O	M	M	M	O	O	O	O	O	M	O	O	O	M	O	M	M	M	O	O	M
46	O	A	O	O	A	O	I	O	O	A	A	O	O	O	O	M	O	O	A	O	A	O	M	O	I
47	I	O	O	O	I	A	M	I	M	I	A	O	M	I	A	M	I	I	I	I	I	A	O	M	O
48	O	O	O	O	O	O	A	A	O	O	O	O	O	O	O	M	O	O	I	O	A	O	O	O	O
49	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	M	O	O	O	O	O	O	O	O	A
50	M	I	I	I	I	M	I	I	M	A	A	O	A	A	O	I	O	O	A	M	I	I	A	A	R
51	R	O	Q	Q	I	Q	R	I	R	Q	Q	R	Q	Q	R	R	I	Q	A	Q	I	I	R	I	Q
52	I	O	O	M	I	O	M	O	M	M	I	M	M	M	I	M	I	M	M	Q	M	Q	M	O	A
53	A	O	O	M	M	O	A	I	A	O	O	O	O	M	O	O	O	O	A	O	A	A	A	A	Q
54	Q	Q	Q	Q	Q	A	A	I	R	R	Q	Q	Q	A	Q	A	Q	R	I	I	Q	Q	Q	Q	O
55	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	O	A	O	O

56	O	O	O	O	O	O	O	M	O	O	O	O	M	O	O	M	M	M	M	O	M	M	M	O	M
57	O	M	O	O	O	M	O	O	O	O	M	M	M	M	O	M	M	M	M	O	M	M	M	M	O
58	O	O	O	O	O	M	M	M	O	O	M	O	O	M	M	O	M	M	M	M	M	O	M	M	M
59	I	I	I	I	I	I	A	I	I	I	I	I	M	I	I	I	I	I	I	A	I	I	I	I	M
60	O	O	O	O	O	O	O	M	O	O	O	O	O	O	O	M	O	M	M	O	M	M	M	O	M
61	O	O	O	O	O	O	M	I	O	M	M	O	O	O	O	O	O	I	I	O	O	M	M	O	M
62	O	O	O	O	O	O	M	I	O	M	M	O	O	O	O	O	O	I	I	O	O	M	M	O	M
63	O	O	O	O	O	O	O	A	A	O	O	A	O	A	O	A	O	O	A	O	O	A	M	A	O
64	O	O	O	O	M	O	O	M	O	O	O	O	O	O	O	R	O	O	M	O	M	O	M	O	R
65	M	O	O	O	M	A	O	O	A	O	O	M	O	A	O	I	O	O	A	O	R	M	M	O	O
66	O	M	A	I	I	M	M	I	O	O	M	O	M	I	I	A	O	M	A	M	I	I	I	I	I
67	O	A	O	A	O	O	M	O	O	M	M	M	M	M	M	M	O	O	M	O	M	M	M	M	O
68	I	O	O	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	I	M	I	M	M	M	M	M	M	M	M	M
69	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	I	M	M	M	M	M	M
70	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	I	M	M	M	M	M	M
71	M	M	M	M	M	M	M	I	M	M	M	M	M	M	M	M	M	I	I	M	O	M	M	M	M
72	O	M	M	I	I	M	M	O	O	I	M	A	I	A	A	I	O	O	M	M	M	M	M	M	O
73	O	O	O	O	M	M	I	O	O	O	M	M	M	O	M	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O
74	M	O	O	O	M	I	M	M	I	O	M	O	M	A	M	I	O	O	I	O	R	M	M	O	O