

**REKOMENDASI PERBAIKAN LAYANAN
PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS X
BERDASARKAN PREFERENSI CALON
MAHASISWA MENGGUNAKAN MODEL KANO DAN
QFD**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh :

Nama : Natalie Suryajaya

NPM : 6131801033



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2022**

**IMPROVEMENT RECOMMENDATION OF
UNIVERSITY X'S SERVICE BASED ON
PROSPECTIVE STUDENT'S PREFERENCES USING
KANO MODEL AND QFD**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh :

Nama : Natalie Suryajaya

NPM : 6131801033



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2022**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Natalie Suryajaya
NPM : 6131801033
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : REKOMENDASI PERBAIKAN LAYANAN PENDIDIKAN
TINGGI UNIVERSITAS X BERDASARKAN
PREFERENSI CALON MAHASISWA MENGGUNAKAN
MODEL KANO DAN QFD

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 31 Agustus 2022

**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**

Dr. Cecilia Tesavrita, S.T., M.T.

Pembimbing Tunggal

Yansen Theopilus, S.T., M.T.



PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Natalie Suryajaya

NPM : 6131801033

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:

**REKOMENDASI PERBAIKAN LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS
X BERDASARKAN PREFERENSI CALON MAHASISWA MENGGUNAKAN
MODEL KANO DAN QFD**

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 20 Juli 2022

Natalie Suryajaya

NPM : 6131801033

ABSTRAK

Selama pandemi COVID-19, seluruh sektor kehidupan terkena dampaknya, tak terkecuali sektor pendidikan tinggi. Dalam hal ini, salah satu dampak yang dirasakan adalah penurunan jumlah mahasiswa baru. Selain itu, dunia pendidikan tinggi juga diterpa oleh isu relevansi yang berkaitan erat dengan bonus demografi yang akan diterima Indonesia. Dalam upaya mengatasi hal tersebut, pihak universitas perlu mengetahui faktor apa saja yang menjadi preferensi calon mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi. Dengan mengetahui preferensi dari calon mahasiswa, maka pihak universitas dapat menyediakan hal-hal yang dapat menarik minat calon mahasiswa khususnya di masa pandemi ini.

Penelitian ini akan menggunakan Model Kano dan pendekatan S-CR dalam mengidentifikasi dan mengelompokkan faktor-faktor preferensi calon mahasiswa serta QFD sebagai upaya pemberian rekomendasi kepada Universitas X. Proses identifikasi preferensi akan dilakukan dengan wawancara dan studi literatur. Setelah teridentifikasi, preferensi-preferensi tersebut akan dikelompokkan terlebih dahulu untuk selanjutnya dibuat ke dalam Kuesioner Model Kano. Hasil dari kuesioner yang disebar ke 95 orang siswa SMA sederajat akan diolah secara kualitatif dan kuantitatif dengan menggunakan pendekatan S-CR. Lalu, preferensi termasuk ke dalam kategori *attractive*, *one dimensional*, dan *must-be* akan diolah kembali dengan menggunakan QFD guna mendapatkan rekomendasi bagi Universitas X.

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan secara kualitatif, terdapat 3 preferensi *attractive*, 15 preferensi *one dimensional*, 1 preferensi *must-be*, dan 9 preferensi *indifferent*. Rekomendasi yang dihasilkan oleh penelitian ini antara lain; Universitas X perlu berfokus pada akreditasi internasional, pengembangan teknologi pada universitas, mendorong dosen untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang S3, kualifikasi atau sertifikasi dosen, penambahan atau pengembangan fasilitas yang ada, menyebarkan kuesioner penilaian dosen, dan penambahan atau pengembangan sarana yang ada.

Kata kunci: Preferensi, Calon Mahasiswa, Model Kano, S-CR, QFD, Pendidikan Tinggi

ABSTRACT

During the COVID-19 pandemic, all sectors of life were affected, including the higher education sector. In this case, one of the perceived impacts is a decrease in the number of new students. In addition, the world of higher education is also hit by the issue of relevance which is closely related to the demographic bonus that Indonesia will receive. To overcome this, the university needs to know what factors the preferences of prospective students are in choosing a college. By knowing the preferences of prospective students, the university can provide things that can attract prospective students, especially during this pandemic.

This study will use the Kano Model and the S-CR approach in identifying and classifying the preference factors of prospective students and QFD as an effort to provide recommendations to University X. The preference identification process will be carried out by interviews and literature studies. Once identified, these preferences will be grouped first and then made into the Kano Model Questionnaire. The results of the questionnaire distributed to 95 high school students or equivalent will be processed qualitatively and quantitatively using the S-CR approach. Then, the preferences that are included in the attractive, one-dimensional, and must-be categories will be reprocessed using QFD to obtain recommendations for University X.

This study identified 28 preferences that have been grouped. Based on the qualitative data processing, there are 3 attractive preferences, 15 one-dimensional preferences, 1 must-be preference, and 9 indifferent preferences. Recommendations generated by this study include University X needs to focus on international accreditation, technology development at the university, encouraging lecturers to continue their education to doctoral level, lecturer qualification or certification, adding or developing existing infrastructure at the university, distributing lecturer assessment questionnaires, and adding or developing existing facilities at the university.

Keywords: *Preference, Prospective Students, Kano Model, S-CR, QFD, Higher Education*

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul “Rekomendasi Perbaikan Layanan Pendidikan Tinggi Universitas X Berdasarkan Preferensi Calon Mahasiswa Menggunakan Model Kano dan QFD”. Laporan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk mencapai gelar Sarjana di Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis tentu mendapatkan berbagai macam bentuk dukungan dari berbagai pihak. Dengan demikian, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua dan kakak penulis, yang telah memberikan segala bentuk bantuan dan dukungan sehingga saya mampu menyusun dan menyelesaikan laporan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
2. Bapak Yansen Theopilus, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan berbagai arahan, masukan, serta dukungan moral selama penyusunan laporan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Ceicalia Tesavrita, S.T., M.T. dan Ibu Dr. Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T., M.M. sebagai dosen penguji yang telah memberikan waktu serta masukan yang membangun sehingga penelitian serta pembuatan laporan skripsi dapat disusun dengan lebih baik.
4. Kelompok Kerja Praktek yang terdiri dari Christopher Jovan dan Ferli Hanson yang senantiasa menghibur serta memberikan dukungan kepada penulis.
5. Tim Asisten Praktikum Otomasi Sistem Manufaktur, terkhusus kepada Fery Gunawan, Kak Dimas Adrianto, dan Kak Eristya Budi Dharma yang memberikan dukungan dan terus menghibur penulis selama proses penelitian berlangsung.
6. Jonathan Christian, Jonathan Trijono, Okky Saputra, Tritita Kirana, dan Vincent Alexandros sebagai teman-teman terdekat yang selalu membantu

dalam memberikan dukungan, informasi maupun masukan, serta senantiasa menghibur penulis.

7. Responden penelitian yang telah meluangkan waktu serta tenaga untuk mengisi kuesioner maupun melakukan wawancara sehingga data yang diperoleh dapat digunakan dengan baik.
8. Teman-teman lain yang belum disebutkan yang telah memberikan dukungan, semangat, serta kritik dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan baik.

Penelitian serta penyusunan laporan skripsi ini tentu masih jauh dari kata sempurna. Dengan demikian, penulis dengan senang hati menerima saran serta kritik yang dapat membuat hasil penelitian menjadi lebih baik lagi. Akhir kata, penulis berharap laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang terlibat maupun pihak yang membacanya.

Bandung, 20 Juli 2022

Natalie Suryajaya

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	I-5
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-10
I.4 Tujuan Penelitian	I-11
I.5 Manfaat Penelitian	I-11
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-12
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Layanan Pendidikan Tinggi.....	II-1
II.2 Metode Pengumpulan Data	II-3
II.3 Metode <i>Sampling</i>	II-4
II.3.1 <i>Probability Sampling</i>	II-4
II.3.2 <i>Non-probability Sampling</i>	II-6
II.4 Model Kano.....	II-6
II.4.1 <i>S-CR (Satisfaction-Customer Requirement) Relationship</i> ...	II-9
II.5 Skala Pengukuran.....	II-11
II.6 Validitas dan Reliabilitas Data	II-13
II.7 Integrasi Model Kano dan <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> ...	II-14
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Identifikasi Atribut Preferensi	III-1
III.1.1 Wawancara Identifikasi Atribut Preferensi.....	III-1
III.1.2 Data Sekunder	III-4

III.1.3	Kategorisasi Atribut Preferensi	III-6
III.2	Perancangan Kuesioner Model Kano	III-9
III.2.1	Struktur Kuesioner	III-9
III.2.2	Rancangan Kuesioner	III-11
III.2.3	Penentuan Metode <i>Sampling</i> dan Ukuran Sampel	III-13
III.3	Pengolahan Hasil Kuesioner Model Kano.....	III-14
III.3.1	Profil Responden	III-14
III.3.2	Uji Validitas	III-15
III.3.3	Uji Reliabilitas	III-17
III.3.4	Pengolahan Data dengan Pendekatan Kualitatif	III-19
III.3.5	Pengolahan Data dengan Pendekatan Kuantitatif.....	III-22
III.4	Rekomendasi	III-27
BAB IV	ANALISIS	IV-1
IV.1	Analisis Pemilihan Metode	IV-1
IV.2	Analisis Identifikasi Atribut Preferensi	IV-3
IV.3	Analisis Rancangan Kuesioner	IV-4
IV.4	Analisis Pengolahan Data	IV-6
IV.4.1	Analisis Pengolahan Data dengan Pendekatan Kualitatif ..	IV-6
IV.4.2	Analisis Pengolahan Data dengan Pendekatan Kuantitatif	IV-9
IV.5	Analisis Hasil Rekomendasi.....	IV-10
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1	Kesimpulan	V-1
V.2	Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Statistik Mahasiswa Baru Berdasarkan Lembaga	I-2
Tabel I.2 Pertanyaan Kuesioner Awal	I-6
Tabel II.1 Matriks Evaluasi Kano	II-8
Tabel III.1 Daftar Pertanyaan Wawancara Identifikasi Preferensi	III-1
Tabel III.2 Contoh Hasil Wawancara	III-2
Tabel III.3 Data Primer	III-3
Tabel III.4 Data Sekunder	III-4
Tabel III.5 Rekapitulasi Hasil dan Pengelompokkan Atribut Preferensi	III-6
Tabel III.6 Daftar Pertanyaan Profil Responden.....	III-11
Tabel III.7 Pilihan Jawaban Kuesioner Model Kano	III-12
Tabel III.8 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Fungsional.....	III-15
Tabel III.9 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Disfungsional.....	III-16
Tabel III.10 Level Reliabilitas Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	III-18
Tabel III.11 Klasifikasi Kategori Atribut Preferensi	III-20
Tabel III.12 Rekapitulasi Kategori Atribut Preferensi.....	III-21
Tabel III.13 Contoh Persamaan Grafik.....	III-23
Tabel III.14 <i>Adjustment factor</i> dan <i>Relative Weight</i> Setiap Preferensi.....	III-28
Tabel III.15 <i>Technical Responses</i>	III-29
Tabel III.16 Urutan Prioritas dan Kelas <i>Technical Response</i>	III-32
Tabel III.17 Rekomendasi <i>Technical Response</i> Kelas A.....	III-33

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Metodologi Penelitian	I-12
Gambar II.1 Grafik Model Kano Dua Dimensi	II-7
Gambar II.2 Grafik Relasi S-CR	II-10
Gambar II.3 <i>House of Quality</i>	II-15
Gambar II.4 Matriks QFD	II-16
Gambar II.5 Proses Analisis QFD	II-17
Gambar III.1 Grafik Pemenuhan Identifikasi Preferensi	III-3
Gambar III.2 <i>Flowchart</i> Struktur Kuesioner	III-10
Gambar III.3 Grafik Kelas Responden.....	III-14
Gambar III.4 Grafik Jenjang Sekolah Responden.....	III-15
Gambar III.5 Hasil Uji Reliabilitas Pertanyaan Fungsional	III-18
Gambar III.6 Hasil Uji Reliabilitas Pertanyaan Disfungsional	III-19
Gambar III.7 Grafik Kelompok Preferensi <i>One Dimensional</i>	III-24
Gambar III.8 Grafik Kelompok Preferensi <i>Attractive</i>	III-25
Gambar III.9 Grafik Kelompok Preferensi <i>Must-be</i>	III-26
Gambar III.10 Langkah Pembuatan QFD yang Disesuaikan	III-27
Gambar III.11 Matriks Korelasi QFD	III-30
Gambar III.12 Korelasi Antar <i>Technical Response</i>	III-31

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A REKAPITULASI JAWABAN KUESIONER AWAL	A-1
LAMPIRAN B HASIL IDENTIFIKASI PREFERENSI	B-1
LAMPIRAN C KETERANGAN TAMBAHAN PREFERENSI	C-1
LAMPIRAN D RANCANGAN KUESIONER MODEL KANO	D-1
LAMPIRAN E HASIL UJI VALIDITAS.....	E-1
LAMPIRAN F KLASIFIKASI KATEGORI PREFERENSI.....	F-1
LAMPIRAN G FUNGSI PERSAMAAN GARIS	G-1
LAMPIRAN H QFD USULAN	H-1

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai segala hal yang menjadi pendahuluan dari penelitian ini. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, batasan dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

I.1 Latar Belakang Masalah

Sektor pendidikan merupakan salah satu sektor yang penting dalam kehidupan manusia. Pendidikan dapat dilakukan dimana saja, baik pendidikan non formal maupun pendidikan formal seperti pendidikan tinggi. Menurut KBBI (2016), pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan formal setelah pendidikan menengah, dimana pendidikan formal merupakan segala bentuk pendidikan atau pelatihan yang diberikan secara terorganisasi serta bejenjang, baik yang sifatnya umum maupun yang sifatnya khusus. Dengan kata lain, pendidikan tinggi merupakan pendidikan formal yang dilakukan pada universitas atau akademi.

Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati dalam Rapat Kerja Kemenristekdikti tahun 2018 mengatakan bahwa pendidikan tinggi merupakan kunci yang sangat vital dalam menentukan kemampuan bangsa dalam upaya mencapai kemajuan serta menciptakan kemakmuran bagi seluruh rakyat Indonesia (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2018). Wawasan, pengetahuan, serta pengalaman yang didapatkan dari perguruan tinggi merupakan hal-hal yang akan membantu generasi-generasi muda dalam upaya mencapai kemajuan serta menciptakan kemakmuran bagi bangsa. Selain itu, ketiga hal tersebut juga akan membantu generasi-generasi muda dalam berjuang di zaman yang sudah semakin maju. Dengan demikian, kualitas pendidikan perlu dijaga, baik materi yang diberikan, fasilitas pendukung, maupun tenaga kependidikan. Dalam menjaga kualitas pendidikan, tentunya akan ada tantangan-tantangan yang dihadapi, salah satunya adalah wabah COVID-19.

Pada 9 Maret 2020, *World Health Organization* (WHO) mengumumkan bahwa wabah COVID-19 menjadi pandemi global (<https://covid19.go.id>). Pandemi

ini tentunya membawa dampak yang cukup besar dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, tak terkecuali sektor pendidikan di Indonesia. Dalam penanganan pandemi COVID-19, pemerintah Indonesia telah melakukan banyak upaya untuk mengurangi dan mencegah penyebaran virus, seperti Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) skala mikro dan penerapan protokol *New Normal* (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021).

Protokol *new normal* ini lebih dikenal masyarakat Indonesia dengan sebutan protokol kesehatan (*prokes*). Protokol kesehatan ini terdiri dari lima kegiatan, yakni mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, dan mengurangi mobilitas (Majid, 2021). Prinsip *new normal* ini diperkenalkan oleh Presiden Joko Widodo sebagai sebuah upaya agar masyarakat dapat menyesuaikan diri atau hidup berdampingan dengan virus yang tidak akan segera menghilang dan tetap berada di tengah masyarakat (Hidranto & Sari, 2020). Dengan demikian, setiap sektor tentunya bertransisi demi menyesuaikan diri di tengah pandemi, seperti halnya pembatasan jumlah karyawan yang masuk ke kantor.

Seperti yang telah disampaikan sebelumnya, selama pandemi berlangsung sektor pendidikan pendidikan juga ikut terkena dampaknya. Menurut Rektor Universitas YARSI, Prof. Fasli Jalal (2021), salah satu dampak yang dialami adalah jumlah mahasiswa baru di Perguruan Tinggi Swasta (PTS) mengalami penurunan yang signifikan. Namun, apabila dilihat dari data yang dihimpun dari Statistik Pendidikan Tinggi yang diterbitkan oleh Pusdatin Kemenristekdikti pada tahun 2018 hingga 2020, maka persentase mahasiswa baru pada perguruan tinggi swasta memang mengalami penurunan. Sementara itu, persentase mahasiswa baru pada Perguruan Tinggi Negeri (PTN) juga tidak mengalami kenaikan yang signifikan. Persentase ini dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Statistik Mahasiswa Baru Berdasarkan Lembaga

Lembaga	Jumlah			Persentase		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
PTN	550.797	683.876	762.084	31,80%	32,10%	35,22%
PTS	921.359	1.084.634	1.068.912	53,19%	50,91%	49,40%
PTA	218.371	285.856	262.786	12,61%	13,42%	12,15%
PTK	41.781	76.115	69.900	2,41%	3,57%	3,23%
Total	1.732.308	2.130.481	2.163.682	100,00%	100,00%	100,00%

(Sumber: Statistik Pendidikan Tinggi 2018-2020)

Penurunan jumlah mahasiswa baru ini dapat dikaitkan dengan kondisi perekonomian masyarakat Indonesia selama pandemi. Pandemi membuat perekonomian Indonesia merosot pada tahun 2020 (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2021). Hal ini tentu saja dialami oleh seluruh dunia bukan hanya Indonesia. Masalah perekonomian yang berdampak secara tidak langsung dengan penurunan jumlah mahasiswa baru adalah banyaknya pekerja yang terkena Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). Pada awal Agustus 2021, Kemnaker mencatat setidaknya ada 538.305 orang pekerja yang terkena PHK (Persada, 2021). Mufida dan Effendi (2019) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa pendapatan orang tua tidak mempengaruhi minat siswa untuk melanjutkan ke pendidikan tinggi. Namun, pendapatan orang tua akan berdampak pada kemampuannya dalam membiayai pendidikan anak ke jenjang yang lebih tinggi.

Jika kondisi ekonomi dikesampingkan, dalam upaya meningkatkan jumlah mahasiswa baru, perguruan-perguruan tinggi perlu menjaga dan/atau meningkatkan kualitas dari layanan yang diberikan. Kotler dan Keller (2006) mengatakan bahwa konsumen akan membuat ekspektasi terhadap sebuah layanan berdasarkan banyak sumber, salah satunya adalah *word of mouth*. Dengan demikian apabila pelanggan saat ini, yakni mahasiswa, merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, secara tidak langsung kepuasan mahasiswa-mahasiswa tersebut akan tersebar ke kerabat-kerabatnya.

Dalam memilih perguruan tinggi, tentu akan ada pertimbangan-pertimbangan tertentu, seperti atribut layanan yang diberikan oleh lembaga. Dalam penelitiannya, Nasution (2021) mengungkapkan bahwa atribut seperti kesopanan pegawai kepada calon mahasiswa, wawasan pegawai yang baik dalam menjawab pertanyaan, dan lembaga yang berempati kepada calon mahasiswa menjadi hal-hal yang mempengaruhi keputusan calon mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi. Selain itu, reliabilitas dari lembaga seperti dokumen yang disimpan tanpa adanya kesalahan, pelayanan yang tepat waktu dan permasalahan mahasiswa yang ditangani dengan baik juga menjadi hal lain yang mempengaruhi keputusan calon mahasiswa.

Belum selesai dengan masalah jumlah mahasiswa yang menurun, dunia pendidikan tinggi juga diterpa dengan isu relevansi. Isu relevansi ini berkaitan dengan disrupsi oleh revolusi industri 4.0 dan pandemi COVID-19. Presiden Joko Widodo menghimbau agar pengetahuan dan keterampilan yang dipelajari

mahasiswa dapat berguna dalam lima atau sepuluh tahun ke depan (Sekretariat Kabinet Republik Indonesia, 2021). Isu relevansi ini tentunya berkaitan dengan bonus demografi yang akan diterima oleh Indonesia. Hal ini didasari oleh peningkatan relevansi pendidikan tinggi akan mendukung atau sejalan dengan pertumbuhan ekonomi di Indonesia (Badan Riset dan Inovasi Nasional Republik Indonesia, 2017). Dalam upaya meningkatkan kualitas dan relevansi lulusan pendidikan tinggi, pemerintah mengadakan program Kampus Merdeka dan Merdeka Belajar (Herlina, 2021). Program ini diharapkan dapat mendukung potensi yang dimiliki mahasiswa. Relevansi yang dibawa oleh Kampus Merdeka adalah pendidikan yang diberikan oleh profesional, pelaku usaha, dan petani-petani modern (Hendayana, 2021). Dengan demikian, mahasiswa yang ambil bagian dalam program ini akan belajar langsung dari para pegiat usaha.

Pendidikan tinggi merupakan kunci menuju kemajuan bangsa dari bidang manapun. Demi mencapai hal tersebut, pendidikan tinggi perlu meningkatkan relevansi agar lulusan-lulusannya memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dapat berguna untuk lima atau sepuluh tahun yang akan datang. Namun relevansi saja tidaklah cukup apabila jumlah mahasiswa berkurang setiap tahunnya. Partisipasi dari calon mahasiswa hingga lulusan perguruan tinggi tentu akan menjadi faktor penting dalam menuju kemajuan dan kemakmuran bangsa.

Dalam memajukan sektor pendidikan di Indonesia, tentunya banyak tantangan serta hambatan yang dihadapi. Tantangan yang dihadapi kian berat sesaat pandemi COVID-19 menerpa. Jumlah mahasiswa baru pada Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang menurun selama pandemi serta isu relevansi yang menerpa pendidikan tinggi di Indonesia merupakan dua dari banyaknya tantangan serta hambatan yang dihadapi oleh sektor pendidikan, khususnya pendidikan tinggi di Indonesia. Kedua tantangan tersebut tentu dirasakan pula oleh Universitas X sebagai salah satu institusi perguruan tinggi di Indonesia. Selama masa pandemi, jumlah mahasiswa baru di Universitas X mengalami penurunan yang signifikan sejalan dengan pernyataan yang diberikan oleh Rektor Universitas YARSI. Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada alternatif solusi yang diharapkan dapat membantu menyelesaikan tantangan yang telah disebutkan sebelumnya, khususnya dari segi layanan yang diberikan oleh Universitas X.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan, dapat diketahui bahwa pendidikan tinggi di Indonesia menghadapi dua buah masalah. Pertama, adanya penurunan persentase mahasiswa baru di Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Kedua adalah isu relevansi pendidikan tinggi yang dikarenakan disrupsi yang terjadi. Isu relevansi ini sangat berkaitan erat dengan bonus demografi yang akan diterima Indonesia. Pada tahun 2030 hingga 2040 mendatang, penduduk yang berada pada usia produktif (15-64 tahun) akan lebih besar jumlahnya jika dibandingkan dengan penduduk yang berusia non-produktif (Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, 2020).

Masalah penurunan jumlah mahasiswa baru ini juga dirasakan oleh Universitas X. Berdasarkan data yang dihimpun dari *website* Universitas X, terdapat penurunan jumlah mahasiswa baru sebesar 8,8% pada tahun 2021 jika dibandingkan dengan jumlah mahasiswa baru pada tahun 2019. Besar penurunan jumlah mahasiswa baru yang dialami Universitas X tidaklah tergolong kecil sehingga dapat dihiraukan. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya-upaya demi meningkatkan jumlah mahasiswa baru.

Dalam upaya meningkatkan jumlah mahasiswa baru, ekspektasi dari calon pengguna perlu dipenuhi. Untuk mengetahui permasalahan secara lebih lanjut, maka disebarkan kuesioner kepada calon mahasiswa, yakni pelajar yang duduk di bangku SMA/MA dan SMK/MAK mengenai preferensi dan persepsinya terhadap pendidikan tinggi di Indonesia. Kuesioner dipilih karena kondisi pandemi yang tidak memungkinkan untuk melakukan wawancara secara tatap muka. Selain itu, kuesioner juga dipilih memiliki biaya yang murah dan dapat menggapai responden yang berada di domisili yang berbeda, sehingga responden tersebar dari berbagai daerah (Sekaran & Bougie, 2016). Pertanyaan mengenai preferensi calon mahasiswa yang disampaikan telah disesuaikan dari penelitian serupa dengan subjek penelitian mahasiswa maupun siswa SMA/MA dan SMK/MAK. Dalam penelitiannya, Risdwiyanto dan Dharmmesta (2001) menyebutkan beberapa faktor yang menjadi atribut jasa, diantaranya adalah faktor harga, faktor lokasi, dan faktor fasilitas fisik. Wulandini S dan Saputra (2017) dalam penelitiannya juga memiliki beberapa aspek yang dinilai, yakni promosi, biaya, lokasi, dan sarana prasarana. Daftar pertanyaan pada kuesioner awal dapat dilihat pada Tabel I.2.

Tabel I.2 Pertanyaan Kuesioner Awal

No	Pertanyaan	
1	Domisili anda saat ini (Kota/Kabupaten)* _____	
2	Saat ini anda sedang menempuh pendidikan di jenjang?* (tanda satu)	
		SMA/MA
		SMK/MAK
3	Apakah anda bersekolah di sekolah negeri atau swasta?* (tanda satu)	
		Sekolah Negeri
		Sekolah Swasta
4	Saat ini anda duduk di kelas berapa?* (tanda satu)	
		10 (X)
		11 (XI)
		12 (XII)
5	Setelah anda lulus dari sekolah, apakah anda akan melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi (universitas) di Indonesia?* (tanda satu)	
		Ya Lanjut ke pertanyaan 9
		Tidak Lanjut ke pertanyaan 6
6	Apa yang menyebabkan anda tidak melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Indonesia?* (boleh memilih lebih dari satu)	
		Kondisi ekonomi tidak mendukung
		Pengetahuan yang diberikan pada universitas dirasa kurang/tidak relevan
		Ingin langsung terjun ke dunia pekerjaan
	Lainnya: _____	
7	Jika anda ingin melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi di luar negeri, apa penyebabnya?* (boleh memilih lebih dari satu)	
		Saya tidak ingin melanjutkan ke perguruan tinggi di luar negeri
		Kualitas pendidikan di dalam negeri dirasa kurang baik
		Fasilitas universitas-universitas di dalam negeri dirasa kurang memadai
		Lapangan pekerjaan yang ditawarkan setelah lulus dirasa kurang memuaskan
	Lainnya: _____	
8	Apabila hal-hal yang anda sebutkan di atas bukanlah suatu masalah (pertanyaan 7), apakah anda akan mengubah jawaban anda dari tidak akan melanjutkan pendidikan ke akan melanjutkan pendidikan tinggi di Indonesia?* (tanda satu)	
		Ya Lanjut ke pertanyaan 9
		Tidak Lanjut ke pertanyaan 12
9	Setelah lulus, apakah anda akan langsung melanjutkan pendidikan atau menunggu terlebih dahulu?* (pilih satu)	
		Langsung melanjutkan
		Menunggu terlebih dahulu (<i>gap year</i>)
10	Jenis perguruan tinggi apa yang akan anda pilih?* (pilih satu)	
		Perguruan Tinggi Negeri (PTN)
		Perguruan Tinggi Swasta (PTS)
		Perguruan Tinggi Agama (PTA)
		Perguruan Tinggi Keagamaan (PTK)
	Lainnya: _____	

(Lanjut)

Tabel I.2 Pertanyaan Kuesioner Awal (Lanjutan)

No	Pertanyaan	
11	Apa yang menjadi pertimbangan anda dalam memilih perguruan tinggi (kampus/universitas) yang dituju?* (boleh memilih lebih dari satu)	
		Universitas sudah terakreditasi A
		Jurusan yang diminati tersedia
		Biaya yang tidak terlalu mahal
		Fasilitas kampus yang memadai (cth. perpustakaan, koseling, dsb.)
		Akomodasi yang disediakan oleh kampus
		Lokasi perguruan tinggi yang strategis
		Almamater (lulusan) dari universitas banyak dikenal orang
		Relasi universitas dengan perusahaan
		Lainnya: _____
12	Menurut anda, apakah pendidikan tinggi itu penting?* (pilih satu)	
		Ya
		Tidak
13	Menurut anda, perguruan tinggi yang baik merupakan perguruan tinggi yang _____ * (boleh memilih lebih dari satu)	
		Sudah terakreditasi A
		Letaknya strategis
		Biaya yang tidak terlalu mahal
		Kualitas pelayanan yang diberikan baik
		Dosen dapat memberikan materi yang mudah dimengerti
		Setelah lulus, ilmu yang didapatkan relevan dengan pekerjaan
		Perguruan tinggi memiliki relasi ke perusahaan-perusahaan besar
	Lainnya: _____	
14	Menurut anda, apakah pendidikan tinggi di Indonesia memiliki masalah?* (pilih satu)	
	Ya	Lanjut ke pertanyaan 15
	Tidak	Selesai
15	Menurut anda, masalah yang dihadapi oleh pendidikan tinggi di Indonesia adalah _____ * (boleh memilih lebih dari satu)	
		Ilmu yang didapatkan kurang/tidak relevan dengan pekerjaan nantinya
		Biaya yang terlalu mahal
		Dosen kuran dapat menjelaskan materi
		Fasilitas kampus yang kurang memadai
	Lainnya: _____	

Kuesioner yang telah dibuat selanjutnya disebarakan melalui bantuan media sosial ke berbagai siswa SMA maupun SMK di Indonesia. Jumlah responden yang mengisi kuesioner adalah 78 orang. Rekapitulasi jawaban responden dapat dilihat pada Lampiran A. Berdasarkan hasil dari kuesioner awal, mayoritas responden yang ingin melanjutkan perguruan tinggi di luar negeri

menyatakan bahwa kualitas pendidikan di luar negeri dirasa lebih baik. Selain itu, mayoritas juga mengatakan bahwa dengan berkuliah di luar negeri, mereka akan mendapatkan pengalaman baru. Kemudian pada awal bagian preferensi, didapatkan bahwa jumlah responden yang akan melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Swasta (PTS) lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah responden yang ingin melanjutkan ke Perguruan Tinggi Negeri (PTN), yakni sebesar 31%. Selain itu, saat responden diberikan pertanyaan mengenai pertimbangan mereka dalam memilih perguruan tinggi, mayoritas memilih jurusan terlebih dahulu, kemudian dilanjutkan dengan universitas yang sudah terakreditasi unggul dan fasilitas kampus yang memadai. Selanjutnya berdasarkan jawaban responden, perguruan tinggi yang baik merupakan perguruan tinggi yang memberikan ilmu yang relevan dengan pekerjaan nantinya. Dari kuesioner, didapatkan pula bahwa 46 orang responden merasa pendidikan tinggi di Indonesia memiliki masalah. Permasalahan utama menurut responden adalah biaya yang terlalu mahal, diikuti dengan ilmu yang didapatkan tidak relevan dengan pekerjaan nantinya.

Berdasarkan hasil dari kuesioner pendahuluan, didapati bahwa permasalahan yang dialami oleh Universitas X benar adanya. Masalah mengenai jumlah mahasiswa baru yang menurun dapat dilihat dari persentase calon mahasiswa yang lebih banyak memilih PTN dibandingkan dengan PTS. Persentase pemilihan ini tentunya berkaitan erat dengan prospek jumlah mahasiswa baru yang akan mendaftar dan melanjutkan pendidikan di Universitas X. Kemudian isu relevansi juga diakui keberadaannya oleh calon mahasiswa yang mengisi kuesioner pendahuluan, dimana 30 orang responden menyatakan ilmu yang didapatkan tidak relevan dengan pekerjaan nantinya pada pertanyaan terakhir kuesioner pendahuluan. Namun, untuk mengetahui secara lebih lanjut mengenai preferensi-preferensi dari calon mahasiswa serta hubungannya dengan upaya meningkatkan jumlah mahasiswa baru dan/atau permasalahan lainnya, perlu dilakukan penelitian secara lebih lanjut.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan serta hasil dari kuesioner awal yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pendidikan tinggi di Indonesia memiliki permasalahan mengenai relevansi dari ilmu yang diberikan. Selain itu, penurunan mahasiswa baru pada Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Indonesia juga terlihat, mengingat pada kuesioner, mayoritas responden

lebih memilih Perguruan Tinggi Negeri (PTN). Mengenai isu relevansi, seperti yang sudah dipaparkan pada bagian latar belakang, pemerintah sudah mengupayakan program Kampus Merdeka.

Untuk penurunan persentase mahasiswa baru pada PTS dapat diselesaikan dengan melihat poin-poin permasalahan serta preferensi dari responden. Jika dilihat dari poin permasalahan pendidikan tinggi di Indonesia, selain isu relevansi masalah yang ada adalah biaya yang terlalu mahal, dosen yang kurang dapat menjelaskan, serta fasilitas yang dirasa kurang memadai. Kemudian jika dilihat dari poin preferensi responden dalam memilih perguruan tinggi, hal-hal seperti jurusan, akreditasi, serta fasilitas menjadi bagian dari pertimbangan. Untuk mengetahui secara lebih lanjut faktor-faktor preferensi dari calon mahasiswa, maka diperlukan analisis faktor preferensi.

Dalam menganalisis faktor preferensi, digunakan Model Kano untuk mengidentifikasi kelompok-kelompok preferensi yang tepat agar pendidikan tinggi dapat memberikan kepuasan bagi calon mahasiswa. Model Kano merupakan sebuah model yang menjelaskan suatu atribut dari layanan dapat mempengaruhi kepuasan dari konsumen saja dan atribut lainnya dapat mempengaruhi ketidakpuasan dari konsumen saja (Madzik, Budaj, Mikulas, & Zimon, 2019). Selain itu, Model Kano juga umum digunakan dalam proses pengembangan produk dan jasa untuk meneliti peran dari berbagai atribut berdasarkan persepsi kepuasan konsumen (Witell & Lofgren, 2007).

Model Kano umumnya digunakan dalam mengidentifikasi faktor kepuasan pelanggan yang telah merasakan layanan sejenis atau yang ditawarkan, namun tidak menutup kemungkinan Model Kano dapat digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kepuasan pada orang-orang yang belum merasakan layanan tersebut. Dalam penelitiannya, Astuti, Sulisworo, dan Purwani (2018) menggunakan Model Kano untuk memetakan preferensi masyarakat, yang merupakan orang tua siswa, pada Sekolah Muhammadiyah. Kemudian, Phumchusri dan Thongoiam (2022) juga menggunakan Model Kano dalam mengidentifikasi kebutuhan calon mahasiswa S2. Dengan melihat kebutuhan-kebutuhan konsumen, yakni calon mahasiswa, maka perguruan tinggi dapat meningkatkan kualitas dari layanan yang diberikan berdasarkan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen dari layanan yang diberikan oleh pendidikan tinggi.

Tetapi mengetahui kebutuhan-kebutuhan calon mahasiswa saja tidaklah cukup. Universitas X perlu melakukan kegiatan-kegiatan operasional yang dapat mengimplementasikan atau menyediakan kebutuhan-kebutuhan tersebut. Untuk mengetahui kegiatan-kegiatan operasional tersebut, maka dibuat *quality function deployment* (QFD), dimana QFD merupakan sebuah pendekatan sistematis untuk merancang kualitas untuk memberi kepuasan kepada konsumen (Chen, Yeh, Pai, & Chen, 2018).

Berdasarkan pemaparan latar belakang serta identifikasi masalah di atas, terdapat beberapa masalah yang dirumuskan. Rumusan masalah ini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang akan dijawab melalui penelitian yang akan dilakukan. Berikut merupakan rumusan masalah untuk penelitian kali ini.

1. Apa saja faktor-faktor yang menjadi preferensi calon mahasiswa dalam memilih Perguruan Tinggi Swasta?
2. Bagaimana hasil analisis preferensi calon mahasiswa dalam memilih Perguruan Tinggi Swasta di Indonesia berdasarkan Model Kano?
3. Bagaimana rekomendasi terkait layanan pendidikan tinggi untuk Universitas X berdasarkan Model Kano?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Dalam melakukan penelitian, terdapat batasan-batasan dan asumsi-asumsi yang digunakan. Batasan serta asumsi ini digunakan untuk membantu proses penelitian. Berikut merupakan batasan dari penelitian yang digunakan:

1. Responden merupakan orang-orang yang sedang menempuh pendidikan di jenjang SMA/MA atau SMK/MAK yang hendak menempuh pendidikan tinggi.
2. Responden hendak melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Swasta (PTS).
3. Penelitian dilakukan pada masa pandemi COVID-19.

Seperti yang telah disampaikan sebelumnya, selain batasan masalah terdapat asumsi penelitian yang juga digunakan dalam membantu jalannya proses penelitian. Berikut merupakan asumsi yang digunakan dalam penelitian:

1. Pada saat penelitian berlangsung, kondisi layanan pada pendidikan tinggi tidak mengalami perubahan yang signifikan.

2. Pada saat penelitian berlangsung, pengetahuan awal responden terhadap layanan pendidikan tinggi tidak mengalami perubahan yang signifikan.

I.4 Tujuan Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian, tentunya terdapat beberapa hal yang ingin dicapai. Hal-hal tersebut merupakan tujuan dari suatu penelitian dilaksanakan. Berikut merupakan tujuan dari penelitian.

1. Mengetahui faktor-faktor yang menjadi preferensi calon mahasiswa dalam memilih Perguruan Tinggi Swasta.
2. Mengetahui hasil analisis preferensi calon mahasiswa dalam memilih Perguruan Tinggi Swasta di Indonesia berdasarkan Model Kano.
3. Memberikan rekomendasi mengenai layanan pendidikan tinggi untuk Universitas X berdasarkan Model Kano.

I.5 Manfaat Penelitian

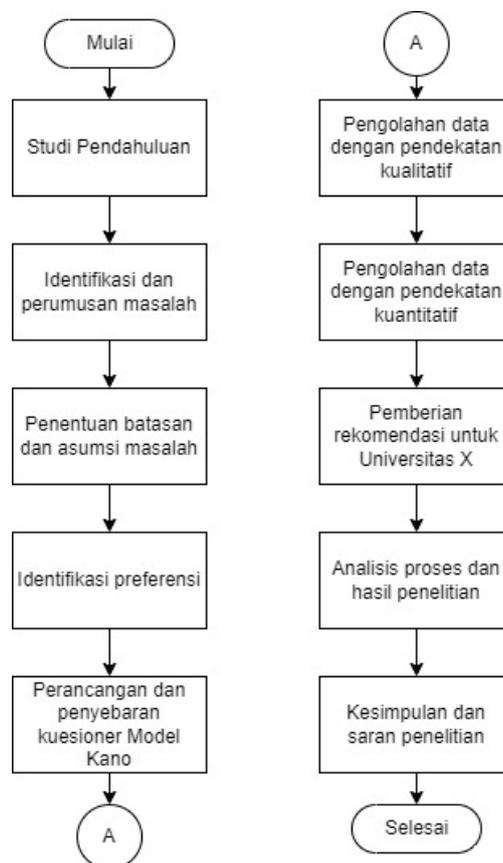
Setiap penelitian yang dilaksanakan tentu diharapkan dapat membawa manfaat bagi pihak-pihak yang terkait, khususnya pemilik masalah. Subbab ini akan menjabarkan manfaat-manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini. Berikut merupakan manfaat yang dapat diperoleh.

1. Bagi pemilik masalah (Universitas X), hasil dari penelitian berupa identifikasi preferensi calon mahasiswa dapat dijadikan referensi dalam mengevaluasi layanan pendidikan tinggi dalam menarik minat calon mahasiswa.
2. Bagi pemilik masalah (Universitas X), rekomendasi mengenai layanan pendidikan tinggi dapat dijadikan referensi dalam proses pengembangan kualitas layanan yang diberikan.
3. Bagi pembaca (calon mahasiswa), hasil dari penelitian berupa analisis preferensi dengan menggunakan Model Kano dapat dijadikan referensi saat memilih perguruan tinggi.
4. Bagi pembaca (umum), hasil dari penelitian dapat memberikan pengetahuan tambahan mengenai hal apa saja yang menjadi pertimbangan calon mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi.

5. Bagi pengembang keilmuan, hasil dari penelitian dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dan sumber pengetahuan terkait implementasi Model Kano dalam sektor pendidikan tinggi.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan tahapan-tahapan yang dilakukan selama penelitian berlangsung. Tahapan penelitian ini dibuat agar penelitian dapat dilakukan secara sistematis. Metodologi penelitian dapat dilihat pada Gambar VI.1.



Gambar I.1 Metodologi Penelitian

1. Studi pendahuluan

Studi pendahuluan merupakan langkah pertama yang dilakukan dalam penelitian. Studi pendahuluan dilakukan dengan mencari data jumlah mahasiswa baru yang masuk ke perguruan tinggi di Indonesia dan hal-hal mengenai relevansi pendidikan tinggi di Indonesia. Selain kedua

hal tersebut, studi literatur mengenai Model Kano juga dilakukan demi mendukung jalannya penelitian.

2. Identifikasi dan perumusan masalah

Identifikasi dan perumusan masalah merupakan langkah kedua yang dilakukan. Pada langkah ini, masalah-masalah yang teridentifikasi akan diuraikan dan dijelaskan secara detail. Untuk mendukung identifikasi masalah, disebarkan kuesioner awal untuk mengetahui lebih lanjut preferensi dan persepsi calon mahasiswa dalam memilih pendidikan tinggi. Rumusan masalah merupakan permasalahan yang secara spesifik akan dibahas dan diteliti dalam penelitian. Rumusan masalah akan berhubungan dengan tujuan penelitian, dimana tujuan penelitian menawarkan solusi dari permasalahan yang akan dibahas.

3. Penentuan batasan dan asumsi masalah

Batasan dan asumsi diperlukan dalam suatu penelitian demi mempermudah jalannya penelitian. Penentuan batasan masalah dilakukan agar dapat menghindari penelitian yang terlalu luas dan tidak terfokus. Asumsi penelitian ditentukan untuk membantu penelitian dalam hal variabel maupun suatu kondisi tertentu. Batasan dan asumsi masalah ditentukan dengan tujuan yang sama yakni membantu penelitian agar berjalan dengan baik.

4. Identifikasi preferensi

Proses identifikasi preferensi merupakan langkah selanjutnya dalam penelitian ini. Dalam mengidentifikasi preferensi pendidikan tinggi, akan dilakukan wawancara kepada responden serta studi literatur. Pada tahapan ini faktor-faktor yang ingin diidentifikasi merupakan faktor yang menjadi preferensi calon mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi. Preferensi-preferensi yang teridentifikasi selanjutnya akan digunakan dalam perancangan kuesioner dengan menggunakan Model Kano.

5. Perancangan dan penyebaran kuesioner berdasarkan Model Kano

Kuesioner akan dirancang berdasarkan Model Kano, sehingga setiap atribut akan memiliki sepasang pertanyaan, yakni pertanyaan fungsional dan disfungsional. Atribut yang digunakan merupakan atribut yang telah teridentifikasi sebelumnya. Kuesioner yang telah disebarkan

kemudian akan diuji kecukupan data untuk memastikan bahwa data yang diperoleh sudah cukup.

6. Pengolahan data dengan pendekatan kualitatif

Pengolahan data yang pertama kali dilakukan adalah pengolahan data dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif sendiri merupakan metode yang dikembangkan pertama kali dalam Model Kano. Dalam metode ini jawaban dari responden akan digolongkan ke dalam enam kategori yang ada, yakni *attractive*, *must-be*, *one-dimensional*, *indifferent*, *reverse*, dan *questionable*.

7. Pengolahan data dengan pendekatan kuantitatif

Pengolahan data selanjutnya dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengolahan data dengan pendekatan kuantitatif dilakukan dengan metode *S-CR relationship function*. Pada tahap ini, akan dilakukan perhitungan terhadap nilai dari variabel kepuasan konsumen (CS) dan ketidakpuasan konsumen (DS). Pada tahap ini, akan dibuat juga grafik yang akan menggambarkan fungsi relasi antara kebutuhan konsumen atau preferensi (CR) untuk menentukan nilai variabel kepuasan (S).

8. Usulan rancangan atribut layanan pendidikan tinggi

Langkah selanjutnya adalah membuat usulan rancangan atribut berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan. Melalui Model Kano, dampak setiap preferensi terhadap kepuasan konsumen dapat diketahui. Melalui hasil pengolahan data, dapat ditentukan pula preferensi mana saja yang sudah tidak memiliki pengaruh atau dapat dikatakan tidak relevan lagi, sehingga atribut tersebut dapat dihilangkan. Dari hasil pengolahan data, preferensi yang tergolong ke dalam *attractive*, *one dimensional*, dan *must-be* merupakan preferensi-preferensi yang perlu dimiliki oleh sebuah perguruan tinggi. Guna mengetahui upaya apa saja yang dapat dilakukan, dibuatlah matriks QFD. Melalui hasil yang didapatkan dari matriks QFD, dapat diketahui prioritas dari upaya pengembangan dalam mengimplementasikan preferensi-preferensi tersebut.

9. Analisis proses dan hasil penelitian

Tahapan ini merupakan tahap dimana proses dan hasil dari pengolahan akan dianalisis. Analisis juga dilakukan terhadap hasil dari kuesioner setelah disebarakan.

10. Kesimpulan dan saran penelitian

Tahapan ini merupakan tahapan terakhir dari penelitian yang dilakukan. Pada tahap ini, kesimpulan dan saran penelitian akan diberikan. Kesimpulan yang diberikan merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah dipaparkan, sementara saran diberikan untuk membantu penelitian serupa di masa yang akan datang agar penelitian dapat berjalan dengan lebih baik.

I.7 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, laporan dituliskan ke dalam lima bagian yang terdiri dari pendahuluan, tinjauan pustaka, pengumpulan dan pengolahan data, analisis, serta kesimpulan dan saran. Berikut merupakan penjelasan untuk masing-masing bagian dalam laporan penelitian.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai segala hal yang menjadi pendahuluan dari penelitian ini. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, batasan dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai tinjauan pustaka yang digunakan untuk mendukung kelancaran penelitian. Tinjauan pustaka terdiri dari teori-teori yang digunakan sebagai acuan pada tahap pengumpulan dan pengolahan data hingga pembuatan hasil penelitian. Kemudian, tinjauan pustaka juga digunakan dalam menganalisis hasil dari penelitian.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini membahas mengenai proses pengumpulan data hingga proses pengolahan data yang dilakukan. Proses pengumpulan data yang dilakukan terdiri

dari identifikasi preferensi dan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner Kano. Sementara itu, proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif.

BAB IV ANALISIS

Bab ini membahas analisis-analisis yang dilakukan. Analisis-analisis tersebut terdiri dari analisis pemilihan metode, tahap identifikasi preferensi, dan tahap perancangan kuesioner hingga pengolahan data. Selain itu, terdapat pula analisis mengenai hasil dari penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan penelitian yang merujuk kepada tujuan penelitian. Selain kesimpulan, pada bab ini akan disampaikan pula saran. Saran dari penelitian ini diberikan untuk penelitian selanjutnya.