

Pengukuran dan evaluasi kepuasan pelanggan di fakultas teknik Universitas Indonesia dengan metode kano dan ipa = Customer satisfaction measurement and evaluation in faculty of engineering University of Indonesia using kano s method and ipa / Rahmawati Nauli

Rahmawati Nauli, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20411136&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Kualitas layanan di pendidikan tinggi tidak akan terlepas dari kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pelanggan di Fakultas Teknik Universitas Indonesia. Pelanggan dalam penelitian ini adalah mahasiswa S1 dan S2 serta dosen pengajar. Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk menetapkan prioritas perbaikan kinerja layanan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggabungkan metode kano dengan importance performance analysis (IPA). Selain itu dilakukan juga perhitungan customer satisfaction index (CSI) untuk melihat kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Hasil penelitian menunjukkan ada 3 atribut utama yang harus menjadi prioritas untuk mahasiswa S1 dan S2 yaitu kebersihan toilet, kebersihan tempat & alat shalat di mushalla teknik, dan ketepatan waktu pengumuman beasiswa, internship, dan lowongan kerja. Sedangkan untuk dosen, terdapat 2 atribut utama yang harus menjadi prioritas yaitu kebersihan lingkungan fakultas teknik dan proses kenaikan pangkat. Secara umum mahasiswa S1 merasa kurang puas dengan kinerja layanan yang ada sedangkan mahasiswa S2 dan dosen pengajar sudah merasa cukup puas dengan kinerja layanan yang ada.

ABSTRACT

Quality of service in higher education can't be separated from customer satisfaction. The purpose of this study was to measure customer satisfaction in the Faculty of Engineering, University of Indonesia. Customers in this study are undergraduate and graduate students, as well as lecturers. In addition, this study also aims to set priorities for improvement of the performance of services in order to increase customer satisfaction. The method used in this research is a method combining kano's model with importance performance analysis (IPA). In addition, customer satisfaction index (CSI) was calculated to see the overall customer satisfaction. The results showed there were three main attributes that should be a priority for undergraduate and graduate students. They are the toilets hygiene, cleanliness of the place and means of prayer in mushalla, and timeliness of the announcement of scholarships, internships, and job. As for the lecturers, there are two main attributes that should be priorities. They are the faculty of engineering and environmental hygiene and promotion process. In general, undergraduate students feel less satisfied with the performance of existing services while graduate students and lecturers already feel quite satisfied with the performance of existing services.