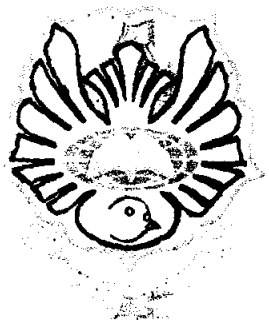
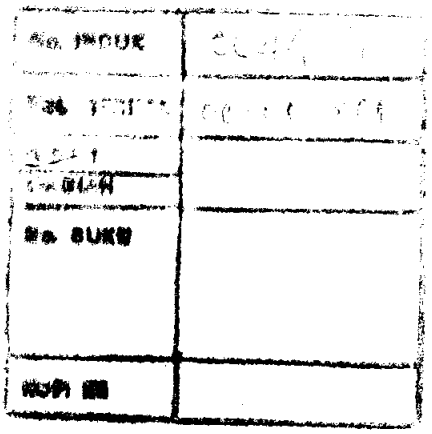
APLIKASI INTEGRASI *SERVQUAL, KANO'S MODEL* DAN *QFD* DALAM MERUMUSKAN LANGKAH PRIORITAS STRATEGIS PADA LEMBAGA PENDIDIKAN "X" DI SURABAYA

TESIS

Oleh :

HIDAJAT ONGKODJOJO
NIM : 8112409004





PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
AGUSTUS 2010

APLIKASI INTEGRASI *SERVQUAL, KANO'S MODEL* DAN *QFD* DALAM MERUMUSKAN LANGKAH PRIORITAS STRATEGIS PADA LEMBAGA PENDIDIKAN "X" DI SURABAYA

TESIS

Diajukan kepada
Universitas Katolik Widya Mandala
untuk memenuhi persyaratan
gelar Magister Manajemen

Oleh :
Hidajat Ongkodjojo
NPM : 8112409004

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2010

LEMBAR PERSETUJUAN

Tesis berjudul **Aplikasi Integrasi *SERVQUAL, Kano's Model dan QFD* dalam merumuskan langkah prioritas strategis pada lembaga pendidikan "X" di Surabaya,** yang ditulis dan diajukan oleh Hidajat Ongkodjojo (811 240 9004) telah disetujui untuk diuji.

(Prof. V. Henky Supit, S.E., Ak.)
Pembimbing Tesis

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis berjudul "Aplikasi Integrasi *SERVQUAL, Kano's Model dan QFD* dalam merumuskan langkah prioritas strategis pada lembaga pendidikan "X" di Surabaya " yang ditulis dan diajukan oleh Hidajat Ongkodjojo (811 240 9004) telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji Program Magister, Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Pada tanggal 24 Agustus 2010

PANITIA PENGUJI
KETUA

Dr. Hermeindito Kaaro, MM.

SEKRETARIS

Prof. V. Henky Supit, S.E., Ak.

ANGGOTA

Dr. Ch. Whidya Utami, MM.

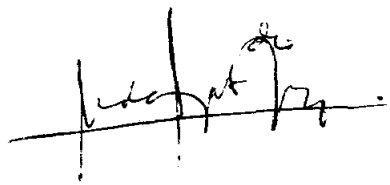
PROGRAM PASCASARJANA
DIREKTUR

Prof. Dr. Wuri Soedjatmiko

PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini adalah tulisan saya sendiri, dan tidak ada gagasan atau karya ilmiah siapa pun yang saya ambil secara tidak jujur. Bahwa semua gagasan dan karya ilmiah yang saya kutip telah saya lakukan sejalan dengan etika dan kaidah penulisan ilmiah.

Surabaya, 24 Agustus 2010



Hidajat Ongkodjojo
NPM 811 2409 004

UCAPAN TERIMA KASIH

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Allah Tritunggal atas segala berkat dan hikmat yang telah diberikan dalam pembuatan tesis ini. Terima kasih atas jalan keluar yang telah dibukakan, sehingga tesis dengan judul Aplikasi *Integrasi SERVQUAL, Kano's Model* dan *QFD* dalam Merumuskan Langkah Prioritas Strategis pada Lembaga Pendidikan "X" di Surabaya dapat diselesaikan dengan baik, sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister dalam Program Studi Ilmu Manajemen Program Pasca Sarjana UNIKA Widya Mandala Surabaya.

Selama proses belajar dan menyelesaikan tesis ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, dukungan, dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan memberikan apresiasi yang tinggi kepada:

1. Prof. V. Henky Supit, S.E., Ak., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan dan dukungan selama proses pembuatan tesis ini.
2. Rektor UNIKA Widya Mandala Surabaya, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengikuti pendidikan Program Pascasarjana di UNIKA Widya Mandala Surabaya.
3. Direktur Program Pascasarjana UNIKA Widya Mandala Surabaya, beserta seluruh staf dan karyawan program pascasarjana yang telah memberikan bantuan, kesempatan, dan fasilitas kepada penulis selama menempuh proses belajar.

4. Dr. Hermeindito Kaaro, MM., selaku ketua Program Magister Manajemen UNIKA Widya Mandala yang telah memberikan pengarahan saat pemilihan topik tesis yang akan dibuat.
5. Tim pengajar Program Magister Manajemen UNIKA Widya Mandala yang telah memberikan wawasan dan dasar-dasar, yang memungkinkan untuk melakukan eksplorasi lebih lanjut untuk bisa lebih memberikan dampak dan karya.
6. Lembaga Pendidikan *Student World,* pimpinan, guru dan segenap staff yang telah memberikan kesempatan seluas-luasnya dan juga bantuan selama wawancara, pengisian *questionnaire,* maupun diskusi-diskusi yang sangat berarti selama proses pembuatan tesis ini.
7. Andojo Ongkodjojo yang telah membantu memberikan jurnal-jurnal yang diperlukan, yang memberikan pencerahan dalam penyelesaian tesis ini.
8. Okky, Ellice, Tiffany, dan Evita yang telah memberikan dukungan dan semangat tiada henti.
9. Teman-teman seangkatan yang di dalam kebersamaan dan persaudaraan telah menyatakan arti penting suatu persahabatan.

Meski masih banyak kekurangan dalam tesis ini, namun semoga tesis ini bisa memberikan manfaat dan inspirasi bagi setiap pembacanya.

Surabaya, 25 Agustus 2010

Penulis

ABSTRACT

ABSTRACT

Improvement of service quality and enhance customer satisfaction level are the aim of most companies in intensified competition. That is why the measurement of satisfaction levels and identification customer needs are two crucial activities. This research measures the satisfaction level by assessing the existing service gaps, and identify the critical service quality attibutes that reflect the most highly impact of customer needs.

It is used established integrative SERVQUAL (Service Quality) and Kano Model into Quality Function Deployment in an educational institute in Surabaya. It results several existing service gaps and identified the critical quality attributes. The identified critical quality attributes are used as voice of customer or "whats" of HOQ that will be translated to the prioritized strategic service improvement action plan or "hows" of HOQ. This action plan is addressed to close the existing service gap that will increase customer satisfaction level effectively.

So the findings are quantitative service gaps, identified critical service quality attributes and a set of improvement action plan. This integrative method is suitable and valuable for practical implementation that can be used periodically. It might be used as continuous improvement tools.

Keyword: Service Quality, Kano Model, QFD, customer satisfaction, critical attributes, voice of customer, HOQ, prioritized strategic service improvement

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN i

LEMBAR PENGESAHAN ii

LEMBAR PERNYATAAN iii

UCAPAN TERIMA KASIH iv

ABSTRACT vi

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR GRAFIK xiii

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Permasalahan 1

1.2 Perumusan Masalah 3

1.3 Tujuan Penelitian 4

1.4 Manfaat Penelitian 4

BAB 2 KAJIAN PUSTAKA 6

2.1 Penelitian Terdahulu 6

2.2 Landasan Teori 7

2.2.1 Jasa 7

2.2.1.1 Definisi Jasa dan Pendidikan 7

2.2.1.2. Karakteristik Jasa 8

2.2.2 Kepuasan Pelanggan 9

2.2.3 Kualitas Layanan 10

2.2.3.1 Definisi Kualitas Layanan 10

2.2.3.2 Dimensi Kualitas Layanan 12

2.2.3.3. Model *Gap* Kualitas Layanan *(SERVQUAL Model)* 12

2.2.3.4 *Kano's Model* 17

2.2.3.5 *Refined Kano's Model* 22

2.2.4 *Quality Function Deployment* 26

2.2.4.1 *House of Quality* 27

2.2.4.2 *QFD* pada bidang jasa 33

2.2.5 Integrasi *Kano's Model* dan *SERVQUAL* 34

2.2.6 Integrasi *Kano's Model, SERVQUAL* dan *QFD* 38

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian 44

3.2 Kehadiran Peneliti/Lokasi Penelitian 44

3.3 Sumber Data 45

3.4 Prosedur Pengumpulan Data 45

3.5 Analisis Data 46

3.6 Pengecheckan dan Keabsahan Temuan 50

BAB 4 PAPARAN DATA DAN TEMUAN 53

4.1 Data Penelitian 53

4.1.1 Deskripsi Responden 53
4.1.2 Hasil Pengisian *Questionaire* 54
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 54
4.3 Temuan Penelitian 56
4.3.1 *SERVQUAL Satisfaction Score* 56
4.3.2 Klasifikasi Atribut Kualitas Layanan Berdasarkan *Kano Category* 57
4.3.3 *Kano Adjusted Satisfaction Score* 58
4.3.4 Pengaruh Atribut Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan..... 65
4.3.5 *Customer Satisfaction Coefficient Adjusted Satisfaction Score* 66

BAB 5 PEMBAHASAN 72
5.1 Analisis Temuan Penelitian 72
5.1.1 *Gap* Layanan 72
5.1.2 Atribut Kualitas Layanan Kritis 74
5.1.3 *HoQ* 77

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN 83
6.1 Kesimpulan 83
6.2 Saran 84

DAFTAR PUSTAKA 86

LAMPIRAN 89

Lampiran 1: *SERVQUAL Questionnaire*..... 89

Lampiran 2: *Kano Questionnaire* 94

Lampiran 3: Tabulasi Hasil Pengisian *Questionnaire* 97

Lampiran 4: Hasil Uji Validitas Ekspektasi 109

Lampiran 5: Hasil Uji Validitas Perspesi 116

Lampiran 6: Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi 123

Lampiran 7: Hasil Uji Reliabilitas Persepsi 124

PERPUSTAKAAN
Universitas Katolik Widya Mandala
SURABAYA

DAFTAR TABEL

halaman

Tabel 2.1 *Kano Evaluation Table* 20

Tabel 2.2 *Categories of quality attributes in unrefined and refined Kano's Model* 23

Tabel 3.1 Tabel Hasil..... 47

Tabel 4.1 Deskripsi Siswa Berdasarkan Kelasa dan Jenis Kelamin 53

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 55

Tabel 4.3 *SERVQUAL Satisfaction score* 60

Tabel 4.3A *SERVQUAL Satisfaction score* Kelompok 61

Tabel 4.4 *Kano Category* 62

Tabel 4.5 *Kano Adjusted Satisfaction score* 63

Tabel 4.5A *Kano Adjusted Satisfaction score* Kelompok 64

Tabel 4.6 *Impcat on Satisfaction* 67

Tabel 4.7 *Customer Satisfaction coefficient Adjusted Satisfaction score*.. 68

Tabel 4.7A *Customer Satisfaction coefficient Adjusted Satisfaction score* Kelompok *(Base on SII)* 69

Tabel 4.7B *Customer Satisfaction coefficient Adjusted Satisfaction score* Kelompok *(Base on DDI)* 70

Tabel 4.7C *Customer Satisfaction coefficient Adjusted Satisfaction score* Kelompok *(Base on SII+DDI)* 71

Tabel 5.1 *Comparasion of SERVQUAL Satisfaction Score* 73

Tabel 5.2 *Comparasion of Satisfaction Score* (SD+SMP+SMA) 80

Tabel 5.3 *Comparasion of CS Satisfaction Score (Base on SII)* 81

Tabel 5.4 *HoQ* 82

DAFTAR GAMBAR

halaman

Gambar 1.1 *Market share as consequence of customer satisfaction* 2

Gambar 2.1 *Service Quality Model* 13

Gambar 2.2 *Kano's model of quality attributes* 20

Gambar 2.3 *Refined Kano's model of quality attributes* 24

Gambar 2.4 *The House of Quality* 30

Gambar 2.5 Model *Importance-Satisfaction* 36

Gambar 2.6 *The Integrated Model of Service Quality Measurement* 37

Gambar 2.7 *Framework of the integration of Kano's Model* 42
and SERVQUAL into QFD

Gambar 2.8 *Structure of The House of Quality with Integrated Appoach* .. 43

Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian 49

DAFTAR GRAFIK

halaman

Grafik 4.1 Deskripsi Siswa 54