

ABSTRAK

Sri Adiningsi B. Usman, 2023. *Penerapan Metode Kano, Customer Satisfaction Index dan Quality Function Deployment Dalam Menganalisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penerapan MBKM.* **Skripsi.** Gorontalo. Program Studi Statistika, Jurusan Matematika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Negeri Gorontalo.
Pembimbing: (1) **Dewi Rahmawaty Isa, S.Si., M.Pd**, (2) **Agusyarif Rezka Nuha, S.Pd., M.Si**

Implementasi program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di Perguruan Tinggi bukan tanpa kendala, kendala dalam implementasi program MBKM memiliki keberagaman berdasarkan sudut pandang. Kendala dari sudut pandang Perguruan Tinggi, Program Studi, dosen pembimbing dan mahasiswa sebagai pelaksana dari program MBKM. Magang merupakan salah satu bentuk implementasi program MBKM pada perguruan tinggi yang melibatkan mahasiswa sebagai pelaksana program tersebut selama 1 semester. Tahapan proses magang yaitu Pemberkasan, pembekalan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi. Mengingat program MBKM merupakan kebijakan baru sehingga dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu ditingkatkan. Oleh sebab itu, analisis kepuasan mahasiswa terhadap penerapan MBKM dilakukan pada penelitian ini menggunakan metode Kano, CSI dan QFD. Metode Kano merupakan metode yang bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari suatu sistem, metode CSI untuk menghitung tingkat kepuasan secara keseluruhan dan QFD untuk menentukan prioritas atribut perbaikan. Hasil penelitian diperoleh 3 atribut berada di kuadran A, 34 atribut pada kuadran O, 7 atribut berada di kuadran I dan 9 atribut berada di kuadran M. Hasil analisis CSI nilai keseluruhan tingkat kepuasan adalah sebesar 87,57% berarti mahasiswa "sangat puas". Berdasarkan hasil akhir HOQ atribut yang menjadi prioritas adalah mahasiswa memiliki komunikasi yang baik dengan supervisor dan dosen pembimbing.

Kata Kunci: Kano, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Quality Function Deployment* (QFD), Kepuasan, MBKM.

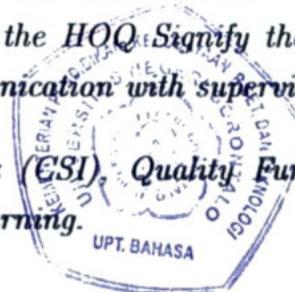
ABSTRACT

Sri Adiningsi B. Usman, 2023. *The Application of the Kano Model, Customer Satisfaction Index (CSI) and Quality Function Deployment (QFD) in Analyzing Students' Satisfaction with the Implementation of Emancipated Learning. Undergraduate Thesis.* Gorontalo. Study Program of Statistics, Department of Mathematics, Faculty of Mathematics and Natural Sciences, Universitas Negeri Gorontalo.

Supervisors: (1) Dewi Rahmawaty Isa, S.Si., M.Pd, (2) Agusyarif Rezka Nuha, S.Pd., M.Si

There are numerous obstacles to implementing the emancipated learning (MBKM) program in tertiary institutions, and these obstacles to implementing the MBKM program are diverse based on different perspective. Specifically, the obstacles are based on the perspective of Higher Education, Study Programs, supervisors, and student as executors of the MBKM program. An internship is a form of implementing the MBKM program in tertiary institutions, which involves students as executors of the program for one semester. The stages of the internship program process are filing, debriefing, implementation, monitoring, and evaluation. Considering that the MBKM program is a new policy, thus some deficiencies still need to be improved in its implementation. Therefore, an analysis of students' satisfaction with the implementation of an MBKM program is carried out in this study using the Kano model, CSI, and QFD. Furthermore, the Kano model is used to categorize the attributes of a system, the CSI method is use to calculate the overall satisfaction level, and the QFD is used to determine priority attribute improvements. The findings denote that 3 attributes are in quadrant A, 34 attributes are in quadrant O, 7 attributes are in quadrant I, and 9 attributes are in quadrant M. The analysis of the CSI indicates that the overall level of satisfaction is 87.57%, meaning that students are "highly satisfied". At the same time, the final results of the HOQ Signify that the priority attribute is that students have good communication with supervisors.

Keywords: Kano, Customer Satisfaction Index (CSI), Quality Function Deployment (QFD), Satisfaction, Emancipated Learning.



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "PENERAPAN METODE KANO,
CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT* DALAM MENGANALISIS
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENERAPAN MBKM"

Oleh

SRI ADININGSI B. USMAN

NIM. 413418049

Program Studi Statistika

Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Telah dipertahankan di depan pembimbing dan dewan penguji

Hari, tanggal : Rabu, 07 Juni 2023

Waktu : 10.30-11.30 WITA

Tempat : Ruang Sidang Jurusan Matematika Lt.3, Kampus 4 UNG

A. Pembimbing

1. Dewi Rahmawaty Isa, S.Si., M.Pd Pembimbing I

NIP. 198201072008122002

2. Agusyarif Rezka Nuha, S.Pd., M.Si Pembimbing II

NIP. 199308102019031009

B. Dewan Penguji

1. Muhammad Rezky Friesta Payu, M.Si Penguji Utama

NIP. 198912152018031003

2. Sri Lestari Mahmud, S.Pd., M.Si Anggota

NIP. 198910032019032018

3. Nisky Imansyah Yahya, S.Pd., M.Si Anggota

NIP. 199107302020121008

Tanda Tangan

(.....)

(.....)

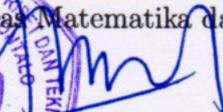
Tanda Tangan

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Matematika dan IPA



Prof. Dr. Astin Lukum, M.Si
NIP. 196303271988032002

