

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS ATRIBUT-ATRIBUT KUALITAS DI PENDIDIKAN TINGGI  
YANG MEMPENGARUHI MAHASISWA DALAM MELAKUKAN  
*WORD OF MOUTH***

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Strata Satu

Oleh :

**NAMA : ERIKA MEGAWATY CHRISTY SIMATUPANG**

**NPM : 03320090026**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
SURABAYA  
2012**



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Erika Megawaty Christy Simatupang

Nomor Pokok Mahasiswa : 03320090026

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul  
**"ANALISIS ATRIBUT-ATRIBUT KUALITAS DI PENDIDIKAN TINGGI  
YANG MEMPENGARUHI MAHASISWA DALAM MELAKUKAN *WORD  
OF MOUTH*"** adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku-buku serta jurnal-jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 28 November 2012

Yang membuat pernyataan



(Erika Megawaty Christy Simatupang)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**ANALISIS ATRIBUT-ATRIBUT KUALITAS DI PENDIDIKAN TINGGI  
YANG MEMPENGARUHI MAHASISWA DALAM MELAKUKAN  
*WORD OF MOUTH***

Oleh:

**Nama** : Erika Megawaty Christy Simatupang  
**NPM** : 03320090026  
**Program Studi** : Teknik Industri  
**Peminatan** : Manajemen Teknologi

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Strata Satu pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, November 2012

Menyetujui :

**Pembimbing Utama**

**(Johan K. Runtuk, S.T, M.T)**

**Co-Pembimbing/Supervisor**

**(Lusia Permata Sari Hartanti, S.T, M.Eng)**

**Ketua Program Studi  
Teknik Industri**

**(Dian Erhasuti, S.T, M.Eng)**

**Dekan Fakultas  
Teknologi Industri**

**(Prof. Dr. Ir. Kuswara Setiawan, M.T)**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

---



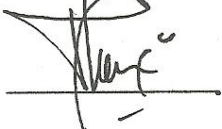
---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada 11 Desember 2012 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi persyaratan akademik guna mencapai gelar Sarjana Teknik Strata Satu Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Pelita Harapan Surabaya, atas nama :

**Nama** : Erika Megawaty Christy Simatupang  
**NPM** : 03320090026  
**Program Studi** : Teknik Industri  
**Fakultas** : Teknologi Industri

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS ATRIBUT-ATRIBUT KUALITAS DI PENDIDIKAN TINGGI YANG MEMPENGARUHI MAHASISWA DALAM MELAKUKAN *WORD OF MOUTH*” oleh tim penguji yang terdiri dari :

<b>Nama</b>	<b>Jabatan dalam tim penguji</b>	<b>Tanda tangan</b>
1. Johan K Runtuk,S.T., M.T.	, sebagai Pimpinan sidang	
2. Lusia Permata Sari H,S.T., M.Eng.	, sebagai Penguji I	
3. Dian Trihastuti,S.T., M.Eng.	, sebagai Penguji II	

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena dengan pertolonganNya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan waktu yang diharapkan.

Tugas akhir dengan judul “**ANALISIS ATRIBUT-ATRIBUT KUALITAS DI PENDIDIKAN TINGGI YANG MEMPENGARUHI MAHASISWA DALAM MELAKUKAN *WORD OF MOUTH***” ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Strata Satu Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Dalam penyusunan tugas akhir ini telah banyak pihak yang turut membantu sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan kasihNya yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Dekan Fakultas Teknologi Industri UPH Surabaya, Prof. Dr. Ir. Kuswara Setiawan, M.T atas dukungannya kepada penulis.
3. Ibu Dian Trihastuti, S.T, M.Eng selaku ketua program studi Teknik Industri Universitas Pelita Harapan Surabaya penulis yang selalu memotivasi dan memberikan dukungan kepada penulis.
4. Johan K. Runtuk, S.T, M.T selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, sehingga dengan bantuan, arahan dan nasehatnya penulis menjadi lebih mengerti dan dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Ibu Lusia P.S.H, ST, M.Eng selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan, dan mengoreksi tugas akhir ini.
6. Bapak Yusak Novanto, M. Psi serta staff ADAK dan marketing yang bersedia memberikan data penelitian.

7. Jhon Robert Simatupang, M.M dan Raya Meriyora Gultom selaku orangtua yang dengan setia mendengar keluh kesah penulis dan memberikan semangat kepada penulis.
8. Mario Narobertho Simatupang dan Johannes Arsenito Simatupang adik penulis yang selalu mendukung dan membantu penulis merekap data tugas akhir ini.
9. Emba Hutagalung dan Mariani Panggabean yang memberikan kasih sayang dan doanya kepada penulis.
10. Keluarga besar Simatupang dan Gultom yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
11. Meiyati Simatupang, SST, M.Kes, Ratna Herawaty Simatupang, Esminar Simatupang, keluarga M.H.T Nainggolan, keluarga Dr. Yohanis Hehamony, yang senantiasa setiap saat mendukung penulis bahkan saat masa-masa terberat.
12. Ginda Batara Hasibuan selaku paman penulis yang senantiasa membantu penulis ketika kesulitan dalam tugas-tugas selama perkuliahan, serta bersedia meluangkan waktunya untuk mendengarkan keluh kesah penulis.
13. Sahabat-sahabat saya Nathaniel Prasetya, Destin Telaumbanua, dan Jonathan Prasetya yang memotivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
14. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2009 yang telah membantu memecahkan masalah-masalah yang dihadapi.
15. Senior-senior yang telah mendukung dan memberikan informasi mengenai penulisan laporan.
16. Teman-teman dan pelatih UPHS Choir yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
17. Teman-teman Coro Semplice yang telah mendukung penulis dan mengizinkan penulis untuk agar dapat berkonsentrasi terhadap tugas akhir.
18. Kelompok DM teman seperjuangan, Maggie Amelia, Elsiana Manggau, Indra S. Manafe, Patar Indra W.S, Anthony Irawan S.

19. Teman-teman di Malang yang selalu mendoakan dan selalu bersedia mendengar keluh kesah penulis, terkhususkan untuk Tio, Hoki, Alan, Yenny, dan Andy.

20. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, November 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

halaman

**HALAMAN KULIT**

**HALAMAN JUDUL**

**PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR**

**LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

**ABSTRAK**

vi

**KATA PENGANTAR**

viii

**DAFTAR ISI**

xi

**DAFTAR GAMBAR**

xiv

**DAFTAR TABEL**

xv

**DAFTAR LAMPIRAN**

xvi

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1	Latar Belakang.....	1
1.2	Rumusan Masalah.....	4
1.3	Maksud dan Tujuan.....	5
1.4	Batasan Masalah.....	5
1.5	Sistematika Penulisan.....	5

**BAB II LANDASAN TEORI**

2.1	Pengertian Kualitas.....	7
2.2	Kualitas Pelayanan.....	10
2.3	Kualitas Pelayanan pada Pendidikan Tinggi.....	15
2.4	<i>Word of Mouth</i> (WOM).....	16



2.5	WOM dalam pendidikan tinggi.....	19
2.6	Metode Kano.....	21
2.7	Perhitungan Metode Kano.....	24
2.8	Penelitian sebelumnya.....	25

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Obyek penelitian.....	28
3.2	Sumber data.....	28
3.3	Identifikasi populasi.....	29
3.4	Teknik pengambilan data.....	29
3.5	Teknik pengambilan sampel.....	30
3.6	Penentuan jumlah sampel.....	30
3.7	Instrumen atau alat ukur yang digunakan.....	31
3.8	Metode pengolahan data.....	32
3.9	<i>Flow Chart</i> .....	33

### **BAB IV ANALISIS DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1	Pengumpulan Data.....	35
4.2	Demografi.....	36
4.3	Pengolahan Data.....	40
4.3.1	Uji Validitas.....	40
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	47
4.4	Pengolahan Data dengan Metode Kano.....	49
4.5	<i>Word of Mouth</i> (WOM).....	62
4.5.1	WOM Fungsional (positif).....	63
4.5.2	WOM disfungsional (negatif).....	67
4.6	WOM ditinjau berdasarkan pengkategorian Kano.....	72

4.6.1	WOM fungsional (positif) berdasarkan pengkategorian Kano	72
4.6.2	WOM disfungsional (negatif) berdasarkan pengkategorian Kano	77
4.7	Kesesuaian kategori Kano dan pengelompokkan berdasarkan WOM.....	83
4.8	Ringkasan hasil.....	84

## **BAB V PENUTUP**

5.1	Kesimpulan.....	88
5.2	Saran.....	89

<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>94</b>
-----------------------	-----------

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model kualitas jasa.....	12
Gambar 2.2 Grafik Kepuasan konsumen.....	23
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	36
Gambar 4.2 Umur Responden.....	37
Gambar 4.3 Program Studi Responden.....	38
Gambar 4.4 Responden Per Angkatan.....	39
Gambar 4.5 Data asal sekolah responden.....	40
Gambar 4.6 Prosentase Kano.....	50
Gambar 4.7 Prosentase Kecenderungan melakukan WOM positif Kano <i>Attractive</i> ....	74
Gambar 4.8 Prosentase Kecenderungan melakukan WOM positif Kano <i>One Dimensional</i> .....	76
Gambar 4.9 Prosentase tingkat kecenderungan WOM negatif Kano <i>Attractive</i> .....	79
Gambar 4.10 Prosentase tingkat kecenderungan WOM negatif Kano <i>One Dimensional</i> .....	81

## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1 Kano <i>evaluation model</i> .....	24
Tabel 4.1 Jumlah Mahasiswa UPHS.....	35
Tabel 4.2 Jumlah kuesioner yang disebar.....	36
Tabel 4.3 Data demografi jenis kelamin responden.....	36
Tabel 4.4 Data demografi umur responden.....	37
Tabel 4.5 Data Demografi Responden berdasarkan Jurusan dan Angkatan .....	38
Tabel 4.6 Data Asal Sekolah Responden.....	39
Tabel 4.7 Uji Validitas Pertanyaan Fungsional.....	41
Tabel 4.8 Uji Validitas Pertanyaan Disfungsional.....	42
Tabel 4.9 Uji Validitas Pertanyaan WOM Fungsional.....	43
Tabel 4.10 Uji Validitas Pertanyaan WOM Disfungsional.....	45
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Pertanyaan Fungsional.....	47
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Pertanyaan Disfungsional.....	48
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Pertanyaan WOM Fungsional.....	48
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Pertanyaan WOM Disfungsional.....	48
Tabel 4.15 Pemetaan Kategori Kano tiap Atribut.....	51
Tabel 4.16 Kategori <i>Attractive</i> .....	53
Tabel 4.17 Kategori <i>One Dimensional</i> .....	58
Tabel 4.18 Kategori <i>Must be</i> .....	62
Tabel 4.19 Tingkat Kecenderungan mahasiswa dalam melakukan WOM positif Kano <i>Attractive</i> .....	73
Tabel 4.20 Tingkat Kecenderungan mahasiswa dalam melakukan WOM positif Kano <i>One Dimensional</i> .....	75
Tabel 4.21 Tingkat Kecenderungan Mahasiswa dalam melakukan WOM negatif Kano <i>Attractive</i> .....	78
Tabel 4.22 Tingkat Kecenderungan Mahasiswa dalam melakukan WOM negatif Kano <i>One Dimensional</i> .....	80
Tabel 4.23 Tingkat Kecenderungan Mahasiswa dalam melakukan WOM negatif Kano <i>Must be</i> .....	82

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A: Kuesioner Penelitian Atribut Kualitas Terhadap *Word of Mouth*
- Lampiran B. Uji Validitas Pertanyaan Fungsional
- Lampiran C. Uji Validitas Pertanyaan Disfungsional
- Lampiran D. Uji Validitas WOM Fungsional
- Lampiran E. Uji Validitas WOM Disfungsional
- Lampiran F. Uji Reliabilitas Pertanyaan Fungsional
- Lampiran G. Uji Reliabilitas Pertanyaan Disfungsional
- Lampiran H. Uji Reliabilitas WOM Fungsional
- Lampiran I. Uji Reliabilitas WOM Disfungsional
- Lampiran J. Uji Normalitas
- Lampiran K. Uji ANOVA dan Tukey WOM Fungsional
- Lampiran L. Uji ANOVA dan Tukey WOM Disfungsional
- Lampiran M. Uji ANOVA dan Tukey Pertanyaan Positif Per Kategori berdasarkan Kano
- Lampiran N. Uji ANOVA dan Tukey Negatif berdasarkan Kano
- Lampiran O. Data Asal SMA (lain-lain)
- Lampiran P. Rekap Data