

TESIS

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DAN
KOMPETENSI PESERTA**

**(STUDI KASUS LEMBAGA *TRAINING* KETEKNIKAN YTI
CAD CAM KARAWANG)**



Disusun oleh :

WISNU AJI

NIM : 24206061001

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN SUNAN
KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2026



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2084/Un.02/DST/PP.00.9/08/2026

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Kualitas Layanan dan Kompetensi Peserta (Studi Kasus Lembaga Training Ketechnikan YTI CAD CAM Karawang)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : WISNU AJI, S.T
Nomor Induk Mahasiswa : 24206061001
Telah diujikan pada : Selasa, 18 Agustus 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Ir. Yandra Rahadian Perdana, ST., MT
SIGNED

Valid ID: 6a1ba1d49b8dc



Penguji I

Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc, IPM, ASEAN Eng.
SIGNED

Valid ID: 6a87e6b65aa66



Yogyakarta, 18 Agustus 2026

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Prof. Dr. Dra. Hj. Khairul Wardati, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 6a1bb7e6b6e6b

SURAT PERSETUJUAN TESIS

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan melakukan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa tesis mahasiswa:

Nama : Wisnu Aji
NIM : 24206061001
Jurusan/Semester : Magister Teknik Industri / 6
Fakultas : SAINS Dan Teknologi
Judul Tesis : Analisis kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kompetensi peserta (studi kasus lembaga training keteknikan YTI CAD CAM Karawang)

Sudah dapat diajukan kembali pada Program Studi Magister Teknik Industri Fakultas SAINS Dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Teknik (Strata Dua) pada program studi Magister Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharapkan agar Tesis mahasiswa tersebut di atas segera di munaqsyahkan.

Yogyakarta, 06 Agustus 2026
Pembimbing



Dr. Ir. Yandra Rahadian Perdana, ST., MT
NIP. 19811025 200912 1 002

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wisnu Aji
NIM : 24206061001
Fakultas : SAINS Dan Teknologi
Jenjang : Magister
Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan dengan sepenuhnya bahwa tesis saya yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Kualitas Layanan dan Kompetensi Peserta (Studi Kasus Lembaga Training Keteknikan YTI CAD CAM Karawang)” adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penulis ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Jika terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penulis siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 06 Agustus 2026

Saya yang menyatakan,



Wisnu Aji

NIM. 24206061001

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

Berusaha dengan ketelitian, melangkah dengan keyakinan, dan menyerahkan setiap hasil kepada-Nya. Tiada usaha yang sia-sia bagi mereka yang tidak pernah berhenti belajar

- Wisnu Aji -



HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan untuk

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN SUNAN KALIJAGA**

Wisnu Aji



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
Y O G Y A K A R T A

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT puji serta syukur yang kami panjatkan, shalawat dan salam tak lupa terlimpahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW. Karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusun bisa menyelesaikan Tesis dengan judul **“Analisis Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Kualitas Layanan dan Kompetensi Peserta (Studi Kasus Lembaga Training Keteknikan YTI CAD CAM Karawang)”**. Tesis ini sangat penting bagi penyusun karena untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar sarjana (MT) Program Studi Magister Teknik Industri Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dalam penyusunan Tesis ini diperlukan data, informasi-informasi di samping petunjuk untuk menyelesaikannya, oleh karena itu tidak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si., Dekan Program Studi Magister Teknik Industri Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc, IPM, ASEAN Eng., Ketua Program Studi dan Dosen Penasihat Akademik Magister Teknik Industri Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Ir. Yandra Rahadian Perdana, ST., MT., Selaku Dosen Pembimbing I
4. Bapak Dr. Ir. Trio Yonathan Teja Kusuma, S.T., M.T., IPM., ASEAN Eng., Selaku Dosen Pembimbing II
5. Orang tua penulis, yaitu Bapak Sukamanto dan Ibu Suwarni yang selama ini memberi kasih sayang, doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis dalam pengerjaan tugas akhir ini.
6. Istri saya, Ni Wayan Puji Efpriyani, ST dan anak saya, Maureen Ayesha Aji selalu hadir memberi dukungan serta motivasi kepada penulis dalam pengerjaan tugas tesis ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga besar Magister Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang selalu memberikan dukungan kepada saya selama ini. Semoga Tugas Tesis ini dapat bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi, bagi pembaca.

Yogyakarta, 01 Agustus 2026

Penulis,



Wisnu Aji



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN HASIL UJIAN TESIS.....	ii
SURAT PERSETUJUAN TESIS.....	iii
SURAT KEASLIAN THESIS	i
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
ABSTRAK.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.1.1 Peran Pelatihan Vokasi dalam Mengatasi Gap	1
1.1.2 Profil dan Peran YTI CAD CAM Karawang.....	3
1.1.3 Keluhan Alumni dan Tantangan Kualitas Layanan Lembaga.....	4
1.1.4 Pendekatan Integrasi SERVQUAL dan Model Kano.....	5
1.2 Pertanyaan Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis / Manajerial.....	6
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan Tesis	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9

2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan/Pelatihan.....	18
2.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	19
2.4 Model SERVQUAL untuk Pengukuran Kualitas Layanan.....	20
2.5 Model Kano untuk Mengidentifikasi Harapan Pelanggan.....	20
2.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di Sektor Pelatihan Teknik.....	21
2.7 Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	22
2.8 Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Metode dan Desain Penelitian.....	23
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	23
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4.1 Populasi.....	24
3.4.2 Sampel.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6 Instrumen Penelitian	26
a. Teknik Pengukuran Variabel	27
b. Uji Validitas dan Reliabilitas	28
c. Teknik Analisis Data	28
d. Jadwal Penelitian	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian (YTI CAD CAM Karawang)	33
4.2 Pengumpulan Data.....	33
4.3 Pengolahan Data.....	38
4.3.1 Teknik Sampling	38
4.3.2 Uji Validitas Data	39
4.3.3 Uji Reliabilitas Data	45
4.3.4 Pengukuran <i>Service Quality</i>	45
4.3.5 Metode Kano.....	48
a. Klasifikasi Atribut Berdasarkan Model Kano	50

b. Menghitung Jumlah Masing-masing Kategori Kano dalam Tiap-tiap Atribut.....	50
c. Menentukan Kategori Kano untuk Tiap Atribut Layanan.....	52
4.4 Hasil Analisis Kualitas Layanan (SERVQUAL).....	57
4.4.1 Analisis Perhitungan GAP Per-Atribut.....	57
4.4.2 Rekapitulasi Nilai GAP dan Skor Q Per-Dimensi Layanan.....	58
4.5 Hasil Pengelompokan Kategori Model Kano	59
a. <i>Must-Be</i>	59
b. <i>One-Dimensional</i>	59
c. <i>Attractive</i>	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan Penelitian	66
a. Dimensi kualitas layanan yang perlu ditingkatkan	66
b. Atribut layanan yang menjadi kebutuhan utama peserta berdasarkan metode Kano	66
c. Upaya perbaikan yang perlu dilakukan YTI CAD CAM Karawang ...	67
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN	71
Lampiran 1: Kuesioner Data Demografi.....	71
Lampiran 2: Kuesioner Penelitian SERVQUAL & Kano	73
Lampiran 3: Tabel Nilai nilai r product momen	78
Lampiran 4: Data Kuesioner Kinerja Responden	79
Lampiran 5: Data Kuesioner Harapan Lembaga	80
Lampiran 6: Data Kuesioner Functional	81
Lampiran 7: Data Kuesioner Disfunctional	82
Lampiran 8: Rata-rata tingkat kinerja dan harapan	84

Lampiran 9: Output dari hasil SPSS Tingkat Kinerja	85
Lampiran 10: Output dari hasil SPSS Tingkat Harapan	90
Lampiran 11: Output dari hasil SPSS Functional	96
Lampiran 12: Output dari hasil SPSS Disfunctional	101
Lampiran 5: Surat Izin Penelitian dan Dokumentasi	102



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	24
Gambar 4.1 Logo YTI CAD CAM Karawang.....	33



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	14
Tabel 3.1	Jadwal penyusunan tesis	31
Tabel 3.1	Jadwal penyusunan tesis (Lanjutan)	30
Tabel 4.1	Daftar Pertanyaan Harapan dan Kinerja.....	34
Tabel 4.2	Daftar Pertanyaan <i>Functional</i>	35
Tabel 4.2	Daftar Pertanyaan <i>Functional</i> (Lanjutan)	36
Tabel 4.3	Daftar Pertanyaan <i>Disfunctional</i>	36
Tabel 4.4	Uji Validitas Harapan Pelanggan.....	38
Tabel 4.5	Uji Validitas Tingkat Kinerja Perusahaan	39
Tabel 4.5	Uji Validitas Tingkat Kinerja Perusahaan (Lanjutan).....	40
Tabel 4.6	Uji Validitas <i>Function Question</i>	42
Tabel 4.7	Uji Validitas <i>Disfunctional Question</i>	43
Tabel 4.8	Tabel Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.9	Nilai Harapan, Kinerja dan GAP Tiap Atribut.....	45
Tabel 4.9	Nilai Harapan, Kinerja dan GAP Tiap Atribut (Lanjutan).....	46
Tabel 4.10	Nilai Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi	47
Tabel 4.11	Penentuan Kategori Kano.....	48
Tabel 4.12	Klasifikasi Atribut Berdasarkan Metode Kano.....	50
Tabel 4.13	Jumlah Kategori Kano Tiap Atribut.....	51
Tabel 4.14	Kategori Kano untuk Tiap Atribut Layanan	53
Tabel 4.15	Penentuan Kategori Kano	54
Tabel 4.16	Penentuan Kategori Kano Atribut.....	55
Tabel 4.17	Ranking GAP	57
Tabel 4.18	Kategori <i>One Dimensional</i>	59
Tabel 4.19	Kategori <i>Attractive</i>	62

ABSTRACT

Technical training institutions play an important role in preparing a competent workforce capable of meeting the demands of an ever-evolving industrial environment. YTI CAD CAM Karawang is a vocational education institution that provides training programs in Computer-Aided Design (CAD) and Computer-Aided Manufacturing (CAM). Along with technological advancements in the Industry 4.0 era, characterized by digitalization and automation, training institutions are required to provide services and training programs that align with industry needs. This study aims to analyze the level of trainee satisfaction at YTI CAD CAM Karawang and identify service attributes that need improvement to enhance service quality and participant competency. The research employs a quantitative approach by integrating the SERVQUAL and Kano models. The SERVQUAL model is used to measure the gap between participants' expectations and perceptions of service quality, while the Kano model is utilized to classify customer requirements based on their impact on satisfaction. Research data were collected through questionnaires distributed to participants who had completed training programs during a specific period. The variables examined include teaching quality, training material relevance, instructor competence, training facilities, and administrative services. The collected data were analyzed using descriptive statistics to describe participants' satisfaction levels, while the Kano method was applied to categorize service attributes according to customer needs. The results of this study are expected to provide insights into the service attributes that most significantly influence participant satisfaction and serve as a basis for developing strategies to improve service quality. Furthermore, the findings are expected to contribute to the advancement of quality management practices in vocational education and technical training institutions in Indonesia.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL, Kano Model, Vocational Training, YTI CAD CAM Karawang.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Tempat pelatihan teknis memiliki peran penting dalam mempersiapkan tenaga kerja yang kompeten dan siap menghadapi tuntutan dunia industri yang terus berkembang. YTI CAD CAM Karawang merupakan lembaga pendidikan vokasi yang menyediakan pelatihan di bidang Computer-Aided Design (CAD) dan Computer-Aided Manufacturing (CAM). Seiring perkembangan teknologi pada era Industri 4.0 yang ditandai dengan digitalisasi dan otomatisasi, lembaga pelatihan dituntut untuk mampu menyediakan layanan dan program pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan industri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan peserta pelatihan di YTI CAD CAM Karawang serta mengidentifikasi atribut layanan yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kualitas layanan dan kompetensi peserta. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggabungkan model SERVQUAL dan Kano. Model SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi peserta terhadap kualitas layanan, sedangkan model Kano digunakan untuk mengidentifikasi kategori kebutuhan peserta berdasarkan tingkat kepentingan dan pengaruhnya terhadap kepuasan. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada peserta yang telah mengikuti pelatihan pada periode tertentu. Variabel yang diukur meliputi kualitas pengajaran, relevansi materi pelatihan, kompetensi instruktur, fasilitas pelatihan, serta layanan administrasi. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan peserta dan metode Kano untuk mengelompokkan atribut layanan berdasarkan kebutuhan pelanggan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi mengenai atribut layanan yang paling memengaruhi kepuasan peserta serta menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas layanan. Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat mendukung pengembangan manajemen kualitas pada lembaga pendidikan vokasi dan pelatihan teknis di Indonesia.

Kata Kunci: kepuasan peserta, kualitas layanan, SERVQUAL, Kano, YTI CAD CAM Karawang

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

lembaga keteknikan dapat dikaitkan dengan konsep pendidikan dan pelatihan vokasi yang bertujuan untuk menyiapkan tenaga kerja yang siap pakai dan sesuai kebutuhan industri. Menurut United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [UNESCO] (2016), pendidikan teknik dan vokasi (*Technical and Vocational Education and Training/TVET*) merupakan proses pendidikan yang menggabungkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang relevan dengan dunia industri. Menurut International Labour Organization [ILO] (2010), pelatihan kerja memiliki peran penting dalam meningkatkan kompetensi tenaga kerja serta mendukung produktivitas dan daya saing ekonomi suatu negara. Di Indonesia pelatihan kerja bertujuan untuk membekali, meningkatkan, dan mengembangkan kompetensi kerja guna meningkatkan kemampuan, produktivitas, dan kesejahteraan tenaga kerja Kementerian Ketenagakerjaan RI.

Lembaga keteknikan di Indonesia memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan nasional, khususnya dalam menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten, adaptif, dan siap menghadapi tuntutan perkembangan teknologi industri yang semakin pesat. Lembaga ini mencakup berbagai bentuk seperti perguruan tinggi teknik, balai pelatihan kerja, hingga pusat training berbasis industri yang berfokus pada penguasaan keterampilan teknis, inovasi, dan penerapan ilmu pengetahuan secara praktis. Keberadaan lembaga keteknikan menjadi sangat penting karena mampu menjembatani kesenjangan antara kebutuhan dunia industri dengan kompetensi tenaga kerja yang tersedia, sehingga dapat meningkatkan daya saing tenaga kerja Indonesia baik di tingkat nasional maupun global. Selain itu, lembaga keteknikan juga berperan dalam mendorong pengembangan teknologi tepat guna, peningkatan produktivitas industri, serta mendukung implementasi standar mutu seperti ISO dan sistem manajemen kualitas lainnya. Dalam konteks era revolusi industri dan digitalisasi, lembaga keteknikan dituntut untuk terus berinovasi dalam metode pembelajaran,

kurikulum, serta fasilitas pelatihan agar mampu menghasilkan lulusan yang tidak hanya memiliki kemampuan teknis, tetapi juga soft skills seperti problem solving, critical thinking, dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan. Oleh karena itu, optimalisasi peran lembaga keteknikan menjadi kunci penting dalam menciptakan ekosistem industri yang berkelanjutan dan berdaya saing tinggi di Indonesia. Meskipun memiliki peran yang sangat penting, lembaga pelatihan keteknikan di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan yang dapat menghambat optimalisasi kinerjanya dalam menghasilkan tenaga kerja yang kompeten. Salah satu masalah utama adalah ketidaksesuaian antara kurikulum pelatihan dengan kebutuhan industri yang terus berkembang, sehingga materi yang diberikan seringkali kurang relevan dengan kondisi nyata di lapangan. Selain itu, keterbatasan fasilitas dan peralatan praktik yang belum mengikuti perkembangan teknologi terbaru juga menjadi kendala dalam proses pembelajaran, yang berdampak pada rendahnya kesiapan peserta dalam menghadapi dunia kerja. Permasalahan lain yang sering muncul adalah kualitas instruktur yang belum merata, baik dari segi kompetensi teknis maupun kemampuan pedagogik, sehingga proses transfer ilmu menjadi kurang efektif. Di sisi lain, aspek pelayanan kepada peserta pelatihan seperti administrasi, komunikasi, dan respons terhadap keluhan juga masih belum optimal, yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan peserta. Kurangnya evaluasi berkelanjutan serta belum diterapkannya sistem manajemen mutu secara konsisten turut memperparah kondisi tersebut, sehingga lembaga pelatihan kesulitan dalam melakukan perbaikan secara sistematis. Oleh karena itu, berbagai permasalahan ini perlu menjadi perhatian serius agar lembaga pelatihan keteknikan dapat meningkatkan kualitas layanan dan menghasilkan lulusan yang sesuai dengan kebutuhan industri.

YTI CAD CAM Karawang merupakan salah satu lembaga pelatihan keteknikan yang berfokus pada pengembangan kompetensi di bidang desain dan manufaktur berbasis teknologi. Lembaga ini berdiri pada tahun 2020 dan beralamat di M8F3+37V, Jl. Grand Mutiara Village No.8 Blok AI, Sirnabaya, Telukjambe Timur, Karawang, Jawa Barat 41361. Sejak awal berdirinya, YTI CAD CAM Karawang memiliki komitmen untuk mencetak tenaga kerja

profesional yang siap menghadapi kebutuhan industri manufaktur modern, khususnya dalam penguasaan teknologi Computer-Aided Design (CAD) dan Computer-Aided Manufacturing (CAM). Dengan kurikulum yang dirancang berbasis kebutuhan industri, lembaga ini diharapkan mampu menjadi jembatan antara dunia pendidikan dan dunia kerja, serta mendukung peningkatan daya saing sumber daya manusia di era industri 4.0. Seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya tuntutan industri, lembaga pelatihan seperti YTI CAD CAM Karawang menghadapi berbagai tantangan dalam menjaga kualitas layanan. Permasalahan umum yang sering muncul meliputi ketidaksesuaian antara harapan peserta dengan layanan yang diberikan, keterbatasan dalam pengelolaan sumber daya, serta perlunya peningkatan kualitas pengajaran yang mengikuti perkembangan teknologi terbaru. Selain itu, perubahan kebutuhan industri yang dinamis menuntut lembaga untuk terus beradaptasi dalam hal kurikulum, metode pembelajaran, serta penyediaan fasilitas yang memadai. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam menjaga konsistensi kualitas layanan yang diberikan kepada peserta pelatihan.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan 5 orang alumni YTI CAD CAM Karawang, masih terdapat beberapa keluhan yang berkaitan dengan fasilitas pelatihan dan keterserapan lulusan di dunia kerja. Dari aspek fasilitas, sebagian alumni menyampaikan bahwa jumlah komputer dan perangkat praktik yang tersedia terkadang belum sebanding dengan jumlah peserta pelatihan, sehingga proses praktik harus dilakukan secara bergantian. Selain itu, terdapat beberapa perangkat lunak dan peralatan praktik yang dinilai perlu diperbarui agar sesuai dengan teknologi yang saat ini digunakan oleh industri manufaktur. Kondisi ruang praktik, kenyamanan lingkungan belajar, serta ketersediaan sarana pendukung pembelajaran juga menjadi masukan yang sering disampaikan oleh peserta pelatihan.

Di sisi lain, alumni juga mengungkapkan adanya harapan yang lebih besar terhadap dukungan lembaga dalam membantu penyaluran kerja setelah menyelesaikan pelatihan. Beberapa alumni menyatakan bahwa informasi lowongan pekerjaan yang diberikan masih terbatas dan belum sepenuhnya sesuai

dengan kompetensi yang diperoleh selama mengikuti pelatihan. Selain itu, kerja sama dengan perusahaan industri diharapkan dapat diperluas sehingga peluang rekrutmen bagi lulusan menjadi lebih terbuka. Sebagian alumni juga menilai bahwa program pendampingan karier, seperti bimbingan penyusunan curriculum vitae (CV), simulasi wawancara kerja, dan informasi kebutuhan kompetensi industri terkini, masih perlu ditingkatkan untuk membantu lulusan bersaing di dunia kerja.

Keluhan-keluhan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan alumni dengan layanan yang diberikan oleh lembaga, khususnya pada aspek fasilitas pembelajaran dan dukungan keterserapan kerja. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang komprehensif terhadap kualitas layanan YTI CAD CAM Karawang untuk mengetahui atribut layanan yang perlu dipertahankan maupun yang harus menjadi prioritas perbaikan. Melalui penerapan metode SERVQUAL dan Kano, diharapkan dapat diperoleh rekomendasi yang tepat dalam meningkatkan kepuasan peserta, kualitas layanan pelatihan, serta daya saing lulusan di dunia industri.

Di tengah pertumbuhan industri pelatihan keteknikan, YTI CAD CAM Karawang juga dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat dengan lembaga pelatihan sejenis, baik yang berskala lokal maupun nasional. Banyak lembaga pelatihan lain yang menawarkan program serupa dengan fasilitas yang lebih modern, instruktur berpengalaman, serta jaringan industri yang luas. Persaingan ini menuntut YTI CAD CAM Karawang untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan nilai tambah yang diberikan kepada peserta agar tetap kompetitif. Selain itu, kemudahan akses informasi di era digital juga membuat calon peserta lebih selektif dalam memilih lembaga pelatihan, sehingga kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama dalam memenangkan persaingan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan pendekatan yang sistematis dalam mengukur dan meningkatkan kualitas layanan. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah Service Quality (SERVQUAL), yang mampu mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi peserta terhadap layanan yang diberikan (Wijaya, 2018). Namun demikian, metode SERVQUAL memiliki kelemahan

dalam hal subjektivitas penilaian responden, SERVQUAL hanya menunjukkan atribut layanan yang memiliki kekurangan berdasarkan nilai gap antara harapan dan persepsi. Namun, metode ini belum bisa menentukan atribut mana yang paling penting untuk diprioritaskan dalam perbaikan. Untuk melengkapi metode servqual, metode Kano juga dapat digunakan untuk mengklasifikasikan kebutuhan pelanggan berdasarkan tingkat kepentingan dan pengaruhnya terhadap kepuasan (Dewi *et al.*,2023). Kombinasi kedua metode ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dalam menentukan prioritas perbaikan layanan, sedangkan metode Kano cenderung memerlukan analisis yang lebih kompleks dalam pengelompokan atribut layanan. Oleh karena itu, penggunaan kedua metode ini perlu dilakukan secara hati-hati agar hasil yang diperoleh tetap akurat dan relevan.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijelaskan, mulai dari tantangan umum lembaga, persaingan industri pelatihan, hingga keluhan peserta terkait kualitas layanan, dapat disimpulkan bahwa YTI CAD CAM Karawang perlu melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap sistem pelayanannya. Dengan adanya penerapan metode SERVQUAL dan Kano, diharapkan lembaga dapat mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan peserta serta menentukan strategi perbaikan yang tepat. Melalui upaya tersebut, diharapkan YTI CAD CAM Karawang mampu meningkatkan kualitas layanan, memperkuat daya saing, serta memberikan pengalaman pelatihan yang lebih optimal bagi peserta sesuai dengan tuntutan industri modern.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dimensi kualitas layanan apa yang perlu ditingkatkan oleh YTI CAD CAM Karawang untuk meningkatkan kepuasan peserta pelatihan?
2. Atribut layanan apa saja yang menjadi kebutuhan utama peserta pelatihan berdasarkan metode Kano pada YTI CAD CAM Karawang?
3. Apa saja upaya perbaikan (*improvement*) yang perlu dilakukan oleh YTI

CAD CAM Karawang berdasarkan hasil analisis kepuasan peserta pelatihan?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis dimensi kualitas layanan yang perlu ditingkatkan di YTI CAD CAM Karawang dalam rangka meningkatkan kepuasan peserta pelatihan.
2. Mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi kebutuhan utama peserta pelatihan berdasarkan metode Kano pada YTI CAD CAM Karawang.
3. Menyusun rekomendasi bagi YTI CAD CAM Karawang dalam rangka meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada peserta pelatihan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pihak, di antaranya:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) dan metode Kano dalam mengukur serta meningkatkan kualitas layanan, terutama pada sektor pendidikan dan pelatihan

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian memberikan manfaat sebagai berikut:

- Bagi YTI CAD CAM Karawang, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, sehingga mampu meningkatkan kepuasan peserta pelatihan.
- Bagi lembaga pelatihan lainnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan atau standar dalam mengelola dan

meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam memahami kebutuhan pelanggan dan menentukan prioritas perbaikan layanan.

- Bagi praktisi dan pengelola lembaga pelatihan, penelitian ini dapat menjadi pedoman dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan industri.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian dan Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada analisis kepuasan pelanggan di YTI CAD CAM Karawang. Penelitian akan menggunakan metode survei untuk mengumpulkan data dari peserta pelatihan yang telah mengikuti program selama 12 bulan terakhir. Pengukuran kepuasan peserta dilakukan berdasarkan model *SERVQUAL* untuk kualitas layanan dan model *Kano* untuk mengidentifikasi elemen kebutuhan yang dirasakan dan diharapkan oleh peserta. Aspek-aspek yang akan dianalisis meliputi:

1. **Kualitas Instruktur:** Meliputi kompetensi instruktur dalam menyampaikan materi, kemampuan mengajar, serta komunikasi dengan peserta pelatihan.
2. **Materi Pelatihan:** Melihat sejauh mana materi pelatihan relevan dengan kebutuhan industri terkini, keterbaruan konten, serta keterampilan yang diajarkan.
3. **Fasilitas Pelatihan:** Ketersediaan alat dan ruang yang memadai, kebersihan dan kenyamanan fasilitas, serta aksesibilitas terhadap teknologi yang mendukung kegiatan pelatihan.
4. **Kualitas Layanan Administratif:** Efisiensi proses pendaftaran, kemudahan mengakses informasi, responsivitas staf administrasi, serta kecepatan dalam menangani permintaan peserta.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan yang dimulai dengan bab pertama, yaitu pendahuluan. Bab ini mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan penelitian, dan sistematika penulisan. Pada bagian pendahuluan, dijelaskan permasalahan kualitas layanan di

perusahaan yang akan dianalisis menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur kesenjangan layanan serta Kano Model untuk memahami kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.

Bagian kedua memuat tinjauan pustaka yang membahas teori-teori pendukung, termasuk konsep kualitas layanan, metode SERVQUAL dengan lima dimensinya (tampilan fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati), serta Kano Model yang mengelompokkan atribut layanan berdasarkan kebutuhan pelanggan. Bagian ini juga menyajikan penelitian terdahulu yang relevan.

Bagian ketiga menjelaskan metodologi penelitian, seperti lokasi dan objek penelitian, responden, dan cara pengumpulan data. Data diperoleh melalui kuesioner dan dokumen perusahaan. Analisis dilakukan dengan metode SERVQUAL untuk mengukur kesenjangan layanan dan Kano Model untuk mengelompokkan atribut layanan berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan.

Bagian keempat memaparkan hasil penelitian, yaitu analisis kesenjangan kualitas layanan menggunakan SERVQUAL dan klasifikasi kebutuhan pelanggan menggunakan Kano Model. Bagian ini juga mencakup pembahasan mengenai arti dari hasil tersebut dan bagaimana hasilnya dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas layanan perusahaan.

Bagian kelima berisi kesimpulan dari penelitian, kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian, serta saran atau rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan, pengolahan, dan analisa data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dimensi kualitas layanan yang perlu ditingkatkan

Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan YTI CAD CAM Karawang masih memiliki nilai GAP negatif, yang berarti kinerja pelayanan yang dirasakan peserta belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka. Nilai kualitas pelayanan secara keseluruhan adalah sebesar $Q = 0,94$ dengan nilai GAP sebesar $-0,28$. Dimensi yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan adalah *Reliability* (Keandalan) dengan GAP sebesar $-0,34$ dan nilai Q sebesar $0,92$, diikuti oleh *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan GAP sebesar $-0,33$ dan nilai Q sebesar $0,92$. Selanjutnya, dimensi *Empathy* memiliki GAP sebesar $-0,27$, *Responsiveness* sebesar $-0,25$, dan *Assurance* sebesar $-0,19$. Dengan demikian, perbaikan utama perlu diarahkan pada keandalan pelaksanaan layanan dan peningkatan fasilitas fisik pelatihan.

2. Atribut layanan yang menjadi kebutuhan utama peserta berdasarkan metode Kano

Hasil analisis Model Kano terhadap 22 atribut pelayanan menunjukkan bahwa terdapat 9 atribut yang termasuk kategori *Attractive* dan 13 atribut yang termasuk kategori *One-Dimensional*, sedangkan tidak terdapat atribut yang secara dominan masuk kategori *Must-Be*. Atribut *Attractive* meliputi kebersihan dan kenyamanan ruang pelatihan, kelengkapan peralatan praktik, kondisi komputer dan software, tampilan lingkungan lembaga, penyampaian materi sesuai jadwal, kesesuaian materi dengan kebutuhan industri, konsistensi jadwal, ketepatan pemberian sertifikat, serta kompetensi instruktur. Sementara itu, atribut *One-Dimensional* meliputi kejelasan materi, kecepatan pelayanan administrasi, kecepatan respons instruktur, penanganan keluhan, kemudahan memperoleh

informasi, kejelasan penjelasan instruktur, profesionalisme staf, kepercayaan terhadap kualitas pelatihan, perhatian instruktur, pemahaman terhadap kesulitan peserta, keramahan staf, kesesuaian jadwal dengan kebutuhan peserta, serta penghargaan terhadap peserta.

Atribut *One-Dimensional* perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara konsisten karena peningkatan kinerjanya akan meningkatkan kepuasan peserta secara langsung. Sementara itu, atribut *Attractive* dapat dikembangkan sebagai nilai tambah untuk memberikan pengalaman pelatihan yang lebih baik bagi peserta.

3. Upaya perbaikan yang perlu dilakukan YTI CAD CAM Karawang

Berdasarkan integrasi hasil SERVQUAL dan Kano, upaya perbaikan utama perlu difokuskan pada atribut yang memiliki GAP negatif terbesar dan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta. Prioritas pertama adalah meningkatkan kenyamanan dan kebersihan ruang pelatihan dengan GAP sebesar -0,50, melalui peningkatan kebersihan, kenyamanan suhu ruangan, penataan fasilitas, serta pemeriksaan kondisi ruang sebelum pelatihan. Kedua, meningkatkan konsistensi pelaksanaan jadwal pelatihan dengan GAP sebesar -0,40 melalui pengendalian jadwal dan monitoring pelaksanaan pelatihan. Ketiga, meningkatkan kecepatan pelayanan staf administrasi dengan GAP sebesar -0,40 melalui penerapan SOP pelayanan dan pelatihan service excellence.

Selanjutnya, YTI CAD CAM Karawang perlu meningkatkan kesiapan komputer dan software pelatihan, melakukan pemeliharaan fasilitas secara berkala, memperbarui materi agar sesuai dengan kebutuhan industri, meningkatkan kemampuan instruktur dalam menyampaikan materi secara jelas, memberikan pendampingan individual kepada peserta yang mengalami kesulitan, serta meningkatkan kecepatan instruktur dalam merespons pertanyaan peserta. Selain perbaikan terhadap atribut dengan GAP negatif, YTI CAD CAM Karawang juga perlu mengembangkan atribut *Attractive* seperti penyediaan fasilitas pendukung, pendampingan ulang bagi peserta yang belum memahami materi, pengembangan materi tingkat lanjut, sertifikasi kompetensi bernilai tambah, serta fleksibilitas bimbingan dan konsultasi di luar jam pelatihan. Dengan demikian, strategi peningkatan kualitas tidak hanya berorientasi pada pengurangan kesenjangan

layanan, tetapi juga pada penciptaan nilai tambah yang dapat meningkatkan kepuasan dan daya saing YTI CAD CAM Karawang.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran kepada pihak Lembaga Keteknikan YTI CAD CAM Karawang sebagai berikut:

1. Diberikan pelatihan-pelatihan khusus (*service excellence*) bagi staf administrasi dan pembekalan teknis secara berkala bagi para instruktur mengenai penyampaian materi praktikum yang efektif dan interaktif, serta menerapkan proses seleksi yang lebih ketat dalam merekrut tenaga pendidik dan staf yang profesional, tanggap, serta mudah beradaptasi dengan perkembangan teknologi industri modern.
2. Perlunya melakukan evaluasi dan pengukuran kualitas pelayanan (*Service Quality*) secara berkala setiap akhir gelombang pelatihan agar pihak lembaga dapat terus memantau perubahan tingkat persepsi dan tingkat harapan peserta terhadap fasilitas maupun proses pembelajaran, sehingga kepuasan peserta pelatihan tetap terjaga dari waktu ke waktu.
3. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan metode analisis yang digunakan (seperti mengintegrasikan metode *Quality Function Deployment / QFD*) serta perlu mempertimbangkan faktor biaya (*cost/fee structure*), karena biaya pendaftaran dan operasional sangat berpengaruh terhadap persepsi nilai (*perceived value*) dan kepuasan peserta, terutama pada sektor jasa pelatihan dan sertifikasi keteknikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, F., Sari, Y., & Hadiyat, M. (2019). Analisis Dan Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Menggunakan Integrasi Metode Servqual, Model Kano Dan Qfd Di C&R Café & Resto Surabaya. *Calyptra*, 7(2), 1–19.
- Aprianto, T., & Fatah, A. (2021). Integrasi Servqual, Kano dan QFD dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Sekolah Tinggi XYZ. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 10(2), 131–144. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v10i2.4252.131-144>
- Caesaron, D., Makapedua, J., & Lukodono, R. P. (2021). *Evaluation of Online-Based Ride-Hailing Services Using Service Quality (Servqual) Method , Refined Kano Model , Importance Performance Analysis (IPA) , and Quality Function Deployment (QFD) : A Case Study of Grab Bike Indonesia*. 12(December), 75–88. <https://doi.org/10.21512/comtech.v12i2.6790>
- Dewi, S. K. (2019). Service Quality Assessment using Servqual and Kano Models. *Jurnal Teknik Industri*, 20(1), 94–104. <https://doi.org/10.22219/jtiumm.vol20.no1.94-104>
- Dewi, S. K., Lestari, S. F. R., & Nugraha, A. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan untuk Kepuasan Konsumen denganIntegrasi SERVQUAL, KANO, dan Quality Function Deployment. *Prosiding Seminar Nasional Teknik Indrustri (SENASTI)*, 1, 282–293.
- Dwi Wahyudi, R., Rosiawan, M., & Rahmawati Alda, A. (2025). Integration of Servqual, KANO, and QFD for Hospital Service Quality Management / Integration of Servqual, KANO, and QFD for Hospital Service Quality Management Integrasi Servqual, KANO dan QFD untuk Pengelolaan Kualitas Layanan Rumah Sakit. *PROZIMA (Productivity ...)*, 9(1), 2541–5115.
- International Labour Organization. (2010). *A Skilled Workforce for Strong, Sustainable and Balanced Growth*. Geneva: ILO.
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Lovelock, Christopher and Lauren Wright, 2002, *Principles of Service Marketing and Management*, McGraw Hill, New York.
- Murgani, R., & Hasibuan, S. (2022). Peningkatan Kualitas Layanan Penyedia Layanan Logistik Berdasarkan Integrasi SERVQUAL dan QFD. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 11(2), 229–242. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v11i2.5253.229-242>
- Nugraha, M. C. (2022). Investigasi Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan Kano. *Jurnal Teknologi*, 12(1), 28–33. <https://doi.org/10.35134/jitekin.v12i1.67>
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry. (1988). SERVQUAL : A Multiple – Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64 (spring), pp. 12-40
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>

- Purnamasari, W., Yuliansyah, R. B., Latif, U., & Hasyim, M. (2020). *Peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode servqual dan kano*. 9(1), 68–77.
- Renaldi, R., & Mulyati, D. S. (2022). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran “X” Dengan Menggunakan Metode Dineserv dan Servqual. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 4(01), 334–344. <https://ejurnal.itenas.ac.id/index.php/rekaintegra/article/download/1073/1297>
- Schmenner, R. W., & Swink, M. L. (1998). *On Theory in Operations Management*. *Journal of Operations Management*, 17(1), 97–113
- Setiawati, E., Salisah, F. N., Jazman, M., & Rahmawita, M. (2025). Evaluasi Kualitas Layanan Sistem e-Puskesmas di Kecamatan Sungai Mandau Melalui Kerangka Kerja E-SERVQUAL dan Model Kano Sistem Informasi , Fakultas Sains dan Teknologi , Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim , Indonesia Evaluation of the Quality of. *Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Teknologi Indonesia*, 5(9), 2961–2969.
- Sinawati, S., Saputra, I. T., & Hafid, M. (2023). Analisa Kualitas Layanan Pada Program Studi Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual Dan Kano. *Sebatik*, 27(1), 1–8. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v27i1.2125>
- Syarifudin, A., & Hidayat, R. (2019). Analisis Kualitas Lulusan Program Studi Teknik Industri terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal InTent*, 2(1), 1–8.
- Tanisri, R. H. A. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Pt Jalur Nugraha Ekakurir Kranji*. 39–44.
- UNESCO. (2016). *Strategy for Technical and Vocational Education and Training (TVET) 2016–2021*. Paris: UNESCO.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen kualitas jasa: Desain SERVQUAL, QFD, dan Kano* (2nd ed.). PT Indeks