



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE KANO (STUDI KASUS: KANTIN AISYAH FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UIN SUSKA RIAU)

**ZHAFRAN YAFI FURQAN**

**11352102367**

Tanggal Sidang : 1 November 2018

Periode Wisuda :

Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. Soebrantas No. 155 Pekanbaru

## ABSTRAK

Untuk dapat bertahan dalam dunia bisnis di area fakultas sains dan teknologi Uin Suska Riau, Kantin Aisyah perlu melakukan perbaikan kualitas pelayanan guna dapat bersaing dengan kompetitor kompetitor yang telah lama ada sebelum adanya kantin Aisyah. Serta dalam satu tahun berdirinya kantin Aisyah, belum pernah dilakukannya pengukuran kualitas pelayanan sehingga perbaikannya kurang efektif. Maka disebar 98 sampel kuesioner penelitian dikantin Aisyah dari populasi mahasiswa fakultas sains dan teknologi Uin Suska Riau yang berjumlah 4361 mahasiswa untuk melihat kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dan mana kualitas yang perlu dipertahankan. Dari kuesioner tersebut terlihat atribut pelayanan yang diunggulkan dan atribut kelemahan dari kantin Aisyah (*Servqual*) dan kuesioner tersebut juga didapatkan klasifikasi atribut yang harus diprioritaskan terlebih dahulu untuk ditingkatkan sehingga dapat dilakukan secara bertahap (Metode Kano). Setelah hasil dari identifikasi keunggulan dan kelemahan atribut dan kano tersebut diketahui, maka hasil tersebut diintegrasikan sehingga dapat diketahui bahwa terdapat 14 atribut yang dipertahankan dan 12 atribut yang harus ditingkatkan agar kualitas pelayanan dari kantin Aisyah dapat terjaga dengan baik

Kata kunci: Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Kuesioner, Kano, *Servqual*