

Kano Model Kepuasan Pengguna Lulusan Fakultas Teknologi Industri Universitas Kristen Petra

Shierly Jayapranata¹, Jani Rahardjo²

Abstract: This study was conducted to determine the categorized of users satisfaction on the performance of Faculty of Technology alumni. Fifty alumni were randomly chosen across national companies. Performance assessment based on nine attributes namely integrity, professionalism, English proficiency, information technology, communication skill, leadership and organization, teamwork, self development, and creativity and innovation. The users scored these indicators via questionnaires. The result shows that the “Must Be” skills need to be owned by the alumni are self-development, English proficiency, leadership and organization.

Keywords: Kano Model

Pendahuluan

Kebutuhan dunia industri akan pekerja yang memiliki kualitas kinerja yang baik sangat besar. Hal ini ditunjukkan dengan adanya berbagai lowongan pekerjaan di beberapa media cetak dan elektronik yang menuntut suatu kompetensi yang tinggi. Persentase sarjana yang dihasilkan oleh universitas di Indonesia yang memilih untuk langsung bekerja yaitu sebesar 72% (UI, 2013). Menurut Poerwadarminta (1999) definisi dari universitas adalah suatu perguruan yang memberikan pelajaran ilmu pengetahuan dan mengadakan penyelidikan-penyelidikan ilmiah. Suatu lulusan yang berkualitas dari universitas dapat mencerminkan kualitas universitas tersebut. Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2013 mendata bahwa masyarakat Indonesia yang merupakan angkatan kerja yaitu sebesar 69,21%. Angkatan kerja yang cukup besar membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan SDM yang berkualitas dihasilkan oleh suatu perguruan universitas. Hingga saat ini pihak Fakultas Teknologi Industri (FTI) Universitas Kristen (UK) Petra masih belum melakukan penilaian kinerja lulusan pada pengguna. Penilaian kinerja lulusan pada pengguna didasarkan pada beberapa atribut diantaranya adalah integritas, profesionalisme, kemampuan berbahasa Inggris, kemampuan menggunakan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi, *leadership* dan *organisation*, *teamwork*, pengembangan diri, serta kreativitas dan inovasi.

Atribut penilaian kinerja tersebut menjadi tolok ukur dalam penilaian kinerja lulusan dan menjadi dasar suatu strategi upaya peningkatan kinerja lulusan di lingkungan FTI UK Petra. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dilakukan penelitian tentang analisa Kano model kepuasan pengguna lulusan Fakultas Teknologi Industri Universitas Kristen Petra.

Metode Penelitian

Jumlah data dalam penelitian ini yaitu 50 lulusan FTI UK Petra. Lima puluh data tersebut didapatkan secara acak. Rincian 50 data tersebut yaitu 23 data lulusan program studi Teknik Industri, 10 data lulusan program studi Teknik Informatika, 9 data lulusan program studi Teknik Mesin, dan 8 data lulusan program studi Teknik Elektronika. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kano Model. Analisa Kano model ini digunakan untuk mengklasifikasikan 9 atribut berdasarkan pandangan pengguna lulusan. Klasifikasi ini sangat berguna bagi pedoman untuk mendesain suatu tujuan yang telah ditetapkan. Beberapa fungsi Kano model yaitu untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna, mengetahui kebutuhan fungsional, mengembangkan konsep, dan menganalisa produk kompetitif. Atribut yang digunakan dalam Kano Model terbagi atas lima kategori yaitu *Must-be* (M), *One Dimensional* (O), *Attractive* (A), *Reverse* (R), dan *Indifferent* (I). Pada kategori *Must-be* (M), pelanggan merasa tidak puas jika kinerja dari atribut yang bersangkutan rendah. Pada kategori *One Dimensional* (O) tingkat kepuasan pengguna berhubungan linear dengan kinerja dari atribut. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kinerja dari atribut, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna. Pada kategori *Attractive* (A) tingkat

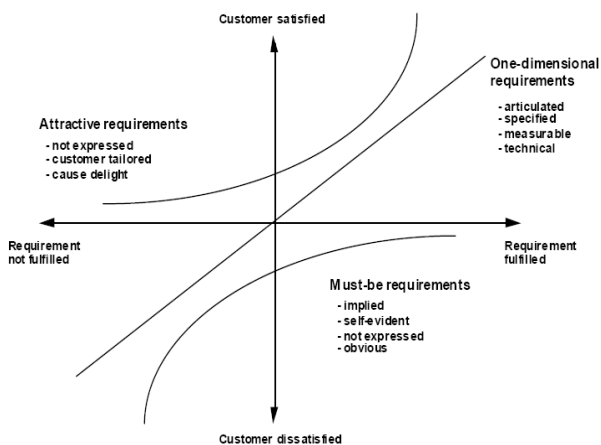
¹⁶¹⁻¹⁶⁸, Fakultas Teknologi Industri, Program Studi Teknik Industri, Universitas Kristen Petra. Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236. Email: Shierlyjp@gmail.com, Jani2@petra.ac.id

kepuasan pengguna akan meningkat sangat tinggi dengan adanya peningkatan kinerja dari atribut. Pada kategori *Reverse* (R) tingkat kepuasan pengguna berbanding terbalik dengan hasil kinerja dari atribut. Pada kategori *Indifferent* (I) tingkat kepuasan pengguna tidak berpengaruh dengan hasil kinerja dari atribut. Kategori-kategori Kano model tersebut tergambar dalam suatu diagram seperti pada Gambar 1. Pada analisa Kano model dilakukan perhitungan rata-rata *satisfaction* dan *dissatisfaction* dengan rumus:

$$\text{Rata - rata } satisfaction = \frac{A+O}{A+O+M+I} \quad (1)$$

$$\text{Rata - rata } dissatisfaction = \frac{A+O}{A+O+M+I} \quad (2)$$

A merupakan jumlah A pada tabel *tabulation* dan begitu juga dengan O, M, dan I.



Gambar 1. Diagram Kano Model (Sumber: The Kano Model, 2002)

Hasil dan Pembahasan

Hasil dari langkah langkah yang dilakukan dalam metode Kano yaitu:

Pertama, identifikasi atribut-atribut yang diukur yaitu integritas, profesionalisme, kemampuan berbahasa Inggris, penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi, *leadership* dan *organization*, *teamwork*, pengembangan diri, serta kreativitas dan inovasi.

Kedua, penyebaran kuesioner Kano Model dan kepuasan pengguna lulusan Fakultas Teknologi Industri Universitas Kristen Petra. Pertanyaan Kano Model pada kuesioner dibagi menjadi dua bagian yaitu *functional* dan *dysfunctional* (Tabel 1).

Tabel 1. Pilihan Pertanyaan Kano *Functional* dan *Disfunctional*

Skor	<i>Functional</i>	<i>Disfunctional</i>
1	Pengguna lulusan sangat suka apabila lulusan memiliki atribut	Pengguna lulusan sangat suka apabila lulusan tidak memiliki atribut
2	Pengguna lulusan mengharapkan apabila lulusan memiliki atribut	Pengguna lulusan mengharapkan apabila lulusan tidak memiliki atribut
3	Pengguna lulusan netral apabila lulusan memiliki atribut	Pengguna lulusan netral apabila lulusan tidak memiliki atribut
4	Pengguna lulusan tidak mengharapkan apabila lulusan memiliki atribut	Pengguna lulusan tidak mengharapkan apabila lulusan tidak memiliki atribut
5	Pengguna lulusan sangat tidak suka apabila lulusan memiliki atribut	Pengguna lulusan sangat tidak suka apabila lulusan tidak memiliki atribut

Ketiga, pengolahan hasil jawaban pertanyaan Kano dengan menggunakan *Tabulation Of Surveys* seperti pada Tabel 2.

Tabel 2. *Tabulation Of Surveys*

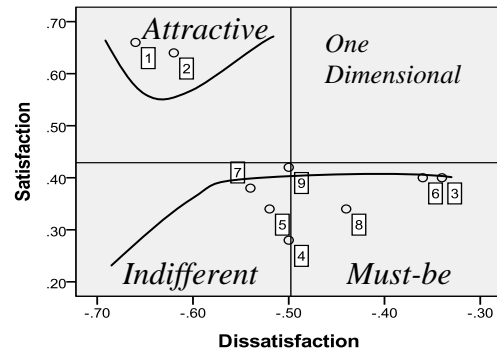
KEBUTUHAN PENGGUNA LULUSAN (ATRIBUT)	DISFUNCTIONAL SKOR					
	SKOR	1	2	3	4	5
FUNCTION	1	Q	A	A	A	O
	2	R	I	I	I	M
	3	R	I	I	I	M
	4	R	I	I	I	M
	5	R	R	R	R	Q

Keempat, Analisa hasil jawaban pertanyaan Kano. Hasil *Tabulation Of Surveys* dapat dilihat pada Tabel 3. Hasil Tabel 3 tersebut menunjukkan bahwa integritas dan profesionalisme memiliki kategori *One Dimensional* (O). Kemampuan berbahasa Inggris hingga kreativitas dan inovasi memiliki kategori *Indifferent* (I). Atribut yang memiliki kategori *Reverse* dan *Questionable* tidak ada.

Tabel 3. Hasil *Tabulation Of Surveys* Fakultas

Kebutuhan Pengguna Lulusan (atribut)	A	I	M	O	Total	Kategori
Integritas	6	11	6	27	50	O
Profesionalisme	7	12	6	25	50	O
Kemampuan Berbahasa Inggris	9	24	6	11	50	I
Penggunaan Teknologi Informasi	1	24	12	13	50	I
Kemampuan Berkomunikasi	5	19	14	12	50	I
Leadership dan Organisation	1	20	10	8	50	I
Teamwork	5	8	13	14	50	I
Pengembangan Diri	2	26	7	15	50	I
Kreativitas dan Inovasi	5	20	9	16	50	I

teamwork, dan kreativitas dan inovasi berada pada kategori *Indifferent*. Hal ini berarti keempat atribut tersebut tidak mempengaruhi hasil kinerja lulusan. Atribut kemampuan berbahasa Inggris, *leadership* dan *organization*, dan pengembangan diri berada pada kategori *Must-be*. Hal ini berarti bahwa ketiga atribut tersebut perlu diperhatikan karena apabila harapan yang diinginkan pengguna lulusan akan kinerja lulusan tidak terpenuhi, maka pengguna lulusan akan tidak puas.



Gambar 2. Diagram Kano Model Fakultas Teknologi Industri

Kelima, perhitungan nilai rata-rata *satisfaction* dan *dissatisfaction*. Hasil perhitungan rata-rata *satisfaction* dan *dissatisfaction* 9 atribut dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Perhitungan Rata-rata *Satisfaction* dan *Dissatisfaction* Fakultas

Atribut	Rata-rata <i>Satisfaction</i>	Rata-rata <i>Dissatisfaction</i>
Integritas	0,66	-0,66
Profesionalisme	0,64	-0,62
Kemampuan Berbahasa Inggris	0,4	-0,34
Penggunaan Teknologi Informasi	0,28	-0,5
Kemampuan Berkomunikasi	0,34	-0,52
Leadership dan Organisation	0,4	-0,36
Teamwork	0,38	-0,54
Pengembangan Diri	0,34	-0,44
Kreativitas dan Inovasi	0,42	-0,5

Keenam, pembuatan diagram Kano model (Gambar 2). Atribut integritas dan profesionalisme berada pada kategori *Attractive*. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan pengguna lulusan akan 2 atribut tersebut meningkat tinggi dengan adanya peningkatan kinerja tersebut. Atribut penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi,

Langkah-langkah analisa kano model untuk setiap program studi (Teknik Industri, Teknik Informatika, Teknik Mesin, dan Teknik Elektronika) mengikuti langkah langkah analisa kano model pada FTI.

Hasil *Tabulation Of Surveys* lulusan program studi Teknik Industri dapat dilihat pada Tabel 5. Tabel 5 menunjukkan bahwa integritas dan profesionalisme memiliki kategori *One Dimensional* (O) sedangkan kemampuan berbahasa Inggris hingga kreativitas dan inovasi memiliki kategori *Indifferent* (I). Tidak ada atribut yang memiliki kategori *Reverse* dan *Questionable*.

Tabel 5. Hasil *Tabulation Of Surveys* Lulusan Program Studi Teknik Industri

Kebutuhan Pengguna Lulusan (atribut)	A	I	M	O	Total	K
Integritas	2	3	3	15	23	O
Profesionalisme	3	3	3	14	23	O
Kemampuan Berbahasa Inggris	1	13	3	6	23	I
Penggunaan Teknologi Informasi	0	13	4	6	23	I
Kemampuan Berkomunikasi	1	11	5	6	23	I
Leadership dan Organisation	3	10	6	4	23	I

Tabel 5. Hasil *Tabulation Of Surveys* Lulusan Program Studi Teknik Industri (lanjutan)

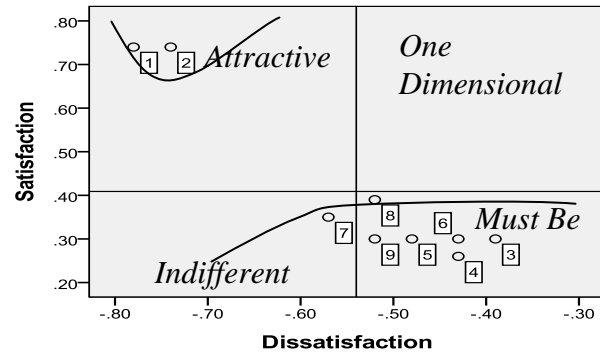
Kebutuhan Pengguna Lulusan (atribut)	A	I	M	O	Total	K
Teamwork	2	8	7	6	23	I
Pengembangan Diri	1	10	4	8	23	I
Kreativitas dan Inovasi	0	11	5	7	23	I

Hasil perhitungan rata-rata *satisfaction* dan *dissatisfaction* 9 atribut untuk lulusan program studi Teknik Industri dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Perhitungan Rata-rata *Satisfaction* dan *Dissatisfaction* Lulusan Teknik Industri

Atribut	Rata-rata <i>Satisfaction</i>	Rata-rata <i>Dissatisfaction</i>
Integritas	0,74	-0,78
Profesionalisme	0,74	-0,74
Kemampuan Berbahasa Inggris	0,30	-0,39
Penggunaan Teknologi Informasi	0,26	-0,43
Kemampuan Berkomunikasi	0,30	-0,48
Leadership dan Organisation	0,30	-0,43
Teamwork	0,35	-0,57
Pengembangan Diri	0,39	-0,52
Kreativitas dan Inovasi	0,30	-0,52

Diagram Kano model lulusan program studi Teknik Industri dapat dilihat pada Gambar 3. Gambar 3 tersebut menunjukkan bahwa integritas dan profesionalisme berada pada kategori *Attractive*. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan pengguna lulusan akan 2 atribut tersebut meningkat tinggi dengan adanya peningkatan kinerja akan 2 atribut tersebut. *Teamwork* berada pada kategori *Indifferent*. Hal ini berarti atribut tersebut tidak mempengaruhi hasil kinerja lulusan. Kemampuan berbahasa Inggris, penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi, *leadership* dan *organization*, pengembangan diri, dan kreativitas dan inovasi berada pada kategori *Must-be*. Hal ini berarti bahwa keenam atribut tersebut perlu diperhatikan karena apabila harapan yang diinginkan pengguna lulusan akan kinerja lulusan tidak terpenuhi, maka pengguna lulusan akan tidak puas.



Gambar 3. Diagram Kano Model Lulusan Teknik Industri

Hasil *Tabulation Of Surveys* lulusan program studi Teknik Informatika dapat dilihat pada Tabel 7. Tabel 7 menunjukkan bahwa integritas, penggunaan teknologi informasi, dan *teamwork* memiliki kombinasi kategori. Tidak ada atribut yang memiliki kategori *Reverse* dan *Questionable*.

Tabel 7. Hasil *Tabulation Of Surveys* Lulusan Program Studi Teknik Informatika

Kebutuhan Pengguna Lulusan (atribut)	A	I	M	O	Total	K
Integritas	1	4	1	4	10	I,O
Profesionalisme	2	2	1	5	10	O
Kemampuan Berbahasa Inggris	4	5	1	0	10	I
Penggunaan Teknologi Informasi	0	2	4	4	10	M,O
Kemampuan Berkomunikasi	2	3	4	1	10	M
Leadership dan Organisation	4	3	1	2	10	A
Teamwork	1	3	3	3	10	I,M,O
Pengembangan Diri	0	6	2	2	10	I
Kreativitas dan Inovasi	1	3	2	4	10	O

Hasil perhitungan rata-rata *satisfaction* dan *dissatisfaction* 9 atribut untuk lulusan program studi Teknik Informatika dapat dilihat pada Tabel 8.

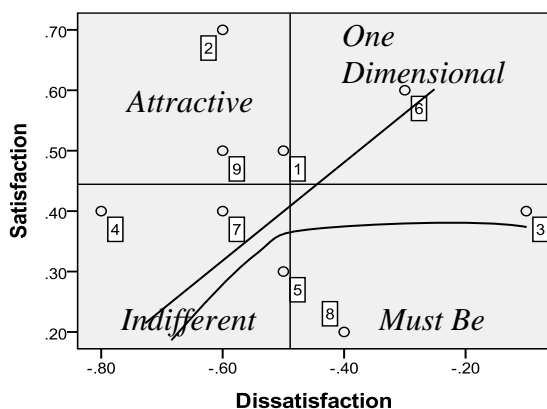
Tabel 8. Hasil Perhitungan Rata-rata *Satisfaction* dan *Dissatisfaction* Lulusan Teknik Informatika

Atribut	Rata-rata <i>Satisfaction</i>	Rata-rata <i>Dissatisfaction</i>
Integritas	0,5	-0,5
Profesionalisme	0,7	-0,6
Kemampuan Berbahasa Inggris	0,4	-0,1

Tabel 8. Hasil Perhitungan Rata-rata *Satisfaction* dan *Dissatisfaction* Lulusan Teknik Informatika (lanjutan)

Atribut	Rata-rata <i>Satisfaction</i>	Rata-rata <i>Dissatisfaction</i>
Penggunaan Teknologi Informasi	0,4	-0,8
Kemampuan Berkomunikasi	0,3	-0,5
<i>Leadership</i> dan <i>Organisation</i>	0,6	-0,3
<i>Teamwork</i>	0,4	-0,6
Pengembangan Diri	0,2	-0,4
Kreativitas dan Inovasi	0,5	-0,6

Diagram Kano model lulusan program studi Teknik Informatika dapat dilihat pada Gambar 4. Gambar 4 tersebut menunjukkan bahwa *leadership* dan *organization* berada pada kategori *One Dimensional*. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan pengguna lulusan akan atribut tersebut berhubungan linear dengan kinerja lulusan akan atribut tersebut. Atribut integritas, profesionalisme, dan keativitas dan inovasi berada pada kategori *Attractive*. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan pengguna lulusan akan 3 atribut tersebut meningkat tinggi dengan adanya peningkatan kinerja akan 3 atribut tersebut. Atribut penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi, dan *teamwork* berada pada kategori *Indifferent*. Hal ini berarti ketiga atribut tersebut tidak mempengaruhi hasil kinerja lulusan. Atribut kemampuan berbahasa Inggris dan pengembangan diri berada pada kategori *Must-be*. Hal ini berarti bahwa kedua atribut tersebut perlu diperhatikan karena apabila harapan yang diinginkan pengguna lulusan akan kinerja lulusan tidak terpenuhi, maka pengguna lulusan akan tidak puas.



Gambar 4. Diagram Kano Model Lulusan Teknik Informatika

Hasil *Tabulation Of Surveys* lulusan program studi Teknik Mesin dapat dilihat pada Tabel 9. Tabel 9 menunjukkan bahwa profesionalisme, *leadership* dan *organisation*, *teamwork*, serta kreativitas dan inovasi memiliki kombinasi kategori. Tidak ada atribut yang memiliki kategori *Reverse* dan *Questionable*.

Tabel 9. Hasil *Tabulation Of Surveys* Lulusan Program Studi Teknik Mesin

Kebutuhan Pengguna Lulusan (atribut)	A	I	M	O	Total	K
Integritas	0	3	1	5	9	M
Profesionalisme	1	4	0	4	9	I,O
Kemampuan Berbahasa Inggris	3	4	1	1	9	I
Penggunaan Teknologi Informasi	0	7	1	1	9	I
Kemampuan Berkomunikasi	2	3	2	2	9	I
<i>Leadership</i> dan <i>Organisation</i>	3	3	3	0	9	A,I,M
<i>Teamwork</i>	0	3	3	3	9	I,M,O
Pengembangan Diri	1	6	0	2	9	I
Kreativitas dan Inovasi	3	3	1	2	9	A,I

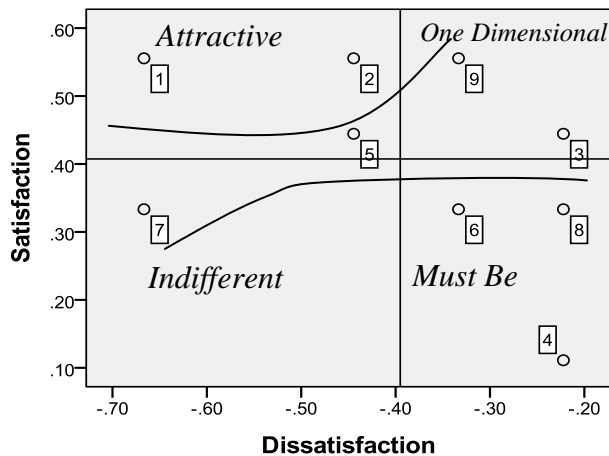
Hasil perhitungan rata-rata *satisfaction* dan *dissatisfaction* 9 atribut untuk lulusan program studi Teknik Mesin dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Hasil Perhitungan Rata-rata *Satisfaction* dan *Dissatisfaction* Lulusan Teknik Mesin

Atribut	Rata-rata <i>Satisfaction</i>	Rata-rata <i>Dissatisfaction</i>
Integritas	0,56	-0,67
Profesionalisme	0,56	-0,44
Kemampuan Berbahasa Inggris	0,44	-0,22
Penggunaan Teknologi Informasi	0,11	-0,22
Kemampuan Berkomunikasi	0,44	-0,44
<i>Leadership</i> dan <i>Organisation</i>	0,33	-0,33
<i>Teamwork</i>	0,33	-0,67
Pengembangan Diri	0,33	-0,22
Kreativitas dan Inovasi	0,56	-0,33

Diagram Kano model lulusan program studi Teknik Mesin dapat dilihat pada Gambar 5. Gambar 5 tersebut menunjukkan bahwa kemampuan berbahasa Inggris dan kreativitas

dan inovasi berada pada kategori *One Dimensional*. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan pengguna lulusan akan atribut tersebut berhubungan linear dengan kinerja lulusan akan atribut tersebut. Atribut integritas, profesionalisme, dan kemampuan berkomunikasi berada pada kategori *Attractive*. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan pengguna lulusan akan 3 atribut tersebut meningkat tinggi dengan adanya peningkatan kinerja akan 3 atribut tersebut. Atribut *teamwork* berada pada kategori *Indifferent*. Hal ini berarti atribut tersebut tidak mempengaruhi hasil kinerja lulusan. Atribut penggunaan teknologi informasi, *leadership* dan organization, dan pengembangan diri berada pada kategori *Must-be*. Hal ini berarti bahwa ketiga atribut tersebut perlu diperhatikan karena apabila harapan yang diinginkan pengguna lulusan akan kinerja lulusan tidak terpenuhi, maka pengguna lulusan akan tidak puas.



Gambar 5. Diagram Kano Model Lulusan Teknik Mesin

Hasil *Tabulation Of Surveys* lulusan program studi Teknik Elektronika dapat dilihat pada Tabel 11. Tabel 11 menunjukkan bahwa integritas, Kemampuan berkomunikasi, serta kreativitas dan inovasi memiliki kombinasi kategori. Tidak ada atribut yang memiliki kategori *Reverse* dan *Questionable*.

Tabel 11. Hasil *Tabulation Of Surveys* Lulusan Program studi Teknik Elektronika

Kebutuhan Pengguna Lulusan (atribut)	A	I	M	O	Total	K
Integritas	3	1	1	3	8	A,O
Profesionalisme	1	3	2	2	8	I
Kemampuan Berbahasa Inggris	1	2	1	4	8	O

Tabel 11. Hasil *Tabulation Of Surveys* Lulusan Program Studi Teknik Elektronika (lanjutan)

Kebutuhan Pengguna Lulusan (atribut)	A	I	M	O	Total	K
Penggunaan Teknologi Informasi	1	2	3	2	8	M
Kemampuan Berkomunikasi	0	2	3	3	8	M,O
Leadership dan Organisation	2	4	0	2	8	I
Teamwork	1	4	1	2	8	I
Pengembangan Diri	0	4	1	3	8	I
Kreativitas dan Inovasi	1	3	1	3	8	I,O

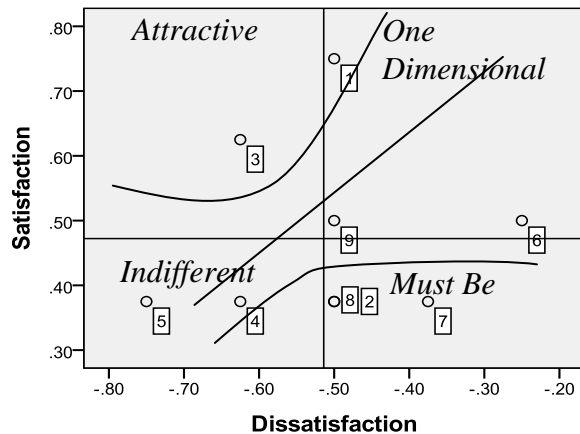
Hasil perhitungan rata-rata *satisfaction* dan *dissatisfaction* 9 atribut untuk lulusan program studi Teknik Elektronika dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12. Hasil Perhitungan Rata-rata *Satisfaction* dan *Dissatisfaction* Lulusan Teknik Elektronika

Atribut	Rata-rata Satisfaction	Rata-rata Dissatisfaction
Integritas	0,75	-0,50
Profesionalisme	0,38	-0,50
Kemampuan Berbahasa Inggris	0,63	-0,63
Penggunaan Teknologi Informasi	0,38	-0,63
Kemampuan Berkomunikasi	0,38	-0,75
Leadership dan Organisation	0,50	-0,25
Teamwork	0,38	-0,38
Pengembangan Diri	0,38	-0,50
Kreativitas dan Inovasi	0,50	-0,50

Diagram Kano model lulusan program studi Teknik Elektronika dapat dilihat pada Gambar 6. Gambar 6 tersebut menunjukkan bahwa integritas, *leadership* dan *organisation*, dan kreativitas dan inovasi berada pada kategori *One Dimensional*. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan pengguna lulusan akan 3 atribut tersebut berhubungan linear dengan kinerja lulusan akan 3 atribut tersebut. Atribut kemampuan berbahasa Inggris berada pada kategori *Attractive*. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan pengguna lulusan akan atribut tersebut meningkat tinggi dengan adanya peningkatan kinerja akan atribut tersebut.

Atribut penggunaan teknologi informasi dan kemampuan berkomunikasi berada pada kategori *Indifferent*. Hal ini berarti kedua atribut tersebut tidak mempengaruhi hasil kinerja lulusan. Atribut profesionalisme, teamwork, dan pengembangan diri berada pada kategori *Must-be*. Hal ini berarti bahwa ketiga atribut tersebut perlu diperhatikan karena apabila harapan yang diinginkan pengguna lulusan akan kinerja lulusan tidak terpenuhi, maka pengguna lulusan akan tidak puas.



Gambar 6. Diagram Kano Model Lulusan Teknik Elektronika

Simpulan

Hasil analisa Kano model dapat disimpulkan bahwa atribut-atribut yang berada pada kategori *Must Be* diFTI yaitu kemampuan berbahasa Inggris, *leadership* dan *organization*, dan pengembangan diri perlu untuk diperhatikan. Sedangkan di program studi Teknik Industri, atribut kemampuan berbahasa Inggris, kemampuan penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi, *leadership* dan *organization*, pengembangan diri, serta kreativitas dan inovasi. Atribut pada kategori *Must Be* di Teknik Informatika yaitu Kemampuan berbahasa Inggris dan pengembangan diri.

Atribut yang berada pada kategori *One Dimensional* yaitu *leadership* dan *organization*. Hasil analisa Kano model yang berada pada kategori *Must Be* di Teknik Mesin yaitu atribut Kemampuan penggunaan teknologi informasi, *leadership* dan *organization*, dan pengembangan diri. Atribut yang berada pada kategori *One Dimensional* yaitu kemampuan berbahasa Inggris serta kreativitas dan inovasi. Hasil analisa Kano model pada program studi Teknik Elektornika yang termasuk pada kategori *Must Be* yaitu atribut profesionalisme, teamwork, dan pengembangan diri. Atribut yang berada pada kategori *One Dimensional* yaitu integritas, *leadership* dan *organization*, serta kreativitas dan inovasi.

Daftar Pustaka

1. Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2002.
2. Supranto J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta. 1997.
3. Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2001.
4. Shen, X.X., Tan, K.C., and Xie, M., *An Integrated Approach To Innovative product Development Using Kano's Model and QFD*. *European Journal of Innovation Management*.
5. CQM. *A Special Issue On Kano's Methods For Understanding Customer-Defined Qulity*. *The Center For Quality Management Journal*, Vol 2 No 4, pp 3-35. 1993.
6. Badan Pusat Statistik. 2013. Retrived January 19 2014.
7. Kompas. 72% Sarjana Pilih Langsung Bekerja. Retrieved January 20 21014. From:<http://ns1.kompas.web.id/read/read/2013/09/12/370/864955/72-sarjana-pilih-langsung-bekerja>

