

**ANALISIS SISTEM PEMBELAJARAN BERBASIS *ONLINE*  
DENGAN METODE KANO PADA PROGRAM STUDI TEKNIK  
INDUSTRI UPN “VETERAN” JAWA TIMUR**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**AFIADY FITSAL UBAIDILLAH**

**1632010054**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
SURABAYA  
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SISTEM  
PEMBELAJARAN BERBASIS ONLINE DENGAN METODE  
KANO PADA PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UPN  
VETERAN JAWA TIMUR

Disusun oleh :

AFIADY FITSAL UBAIDILLAH

1632010054

Telah Melaksanakan Ujian Lisan

Surabaya, 06 Januari 2021

Dosen Pembimbing 1

Dwi Sukma D, ST ., MT

NIP. 19810726 200501 1 002

Dosen pembimbing 2

Tranggono, ST ., MT

NIP. 17119861222053

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Teknik  
UPN "Veteran" Jawa Timur



Dr. Dra. Jarivah, MP  
NIP. 19650403 199103 2 001



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Afiady Fitsal Ubaidillah  
NPM : 1632010054  
Jurusan : Teknik Industri  
Alamat : Perum Taman candiloka f1/7 RT 05 RW 05 candi-Sidoarjo  
No. HP : 081229009937  
Alamat Email : afiadyfit@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan skripsi saya dengan judul:

*ANALISIS KUALITAS SISTEM PEMBELAJARAN BERBASIS ONLINE  
MENGUNAKAN METODE KANO PADA PROGRAM STUDI TEKNIK  
INDUSTRI UPN VETERAN JAWA TIMUR*

Adalah benar penelitian saya sendiri atau bukan plagiat hasil penelitian orang lain, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diizinkan dan saya ajukan sebagai persyaratan kelulusan program sajrana Teknik Industri Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jawa Timur. Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 15 Januari 2021

Mengetahui,  
Koorprogdi Teknik Industri

Yang Membuat Pernyataan

Dr. Dira Ernawati, ST., MT.  
NPT. 3 7806 04 0200 1



Afiady Fitsal Ubaidillah.  
NPM. 1632010054



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR**  
**FAKULTAS TEKNIK**

---

**KETERANGAN REVISI**



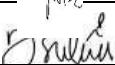
Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Afiady Fitsal Ubaidillah  
NPM : 1632010054  
Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ /  
Teknik Lingkungan / Teknik Sipil

Telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ \*) ~~PRA RENCANA (DESAIN)~~ / SKRIPSI / TUGAS-  
~~AKHIR~~ Ujian Lisan Periode III, TA 2020/2021

Dengan judul : **Analisis Kualitas Sistem Pembelajaran berbasis online dengan metode kano pada program studi Teknik industri UPN Veteran Jawa Timur**

Dosen Penguji yang memerintahkan revisi

1. Ir. Rochmoeljati, MMT \_\_\_\_\_ (  )
2. Ir. Akmal Suryadi, MT \_\_\_\_\_ (  )
3. Dwi Sukma D, ST.,MT \_\_\_\_\_ (  )
4. \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

Surabaya, 11 Januari 2021 \_\_\_\_\_

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



Dwi Sukma Donoriyanto, ST.,MT

NIP. 19810726 200501 1 002

Catatan: \*) coret yang tidak perlu

## **ABSTRAK**

*Sistem pembelajaran yang terjadi di beberapa kampus umumnya masih menggunakan metode tradisional. Salah satu program studi teknik industri di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur mengalami tingkat kualitas pelayanan yang menurun terhadap penggunaan metode pembelajaran berbasis online. Di tengah maraknya sistem pembelajaran online. Dari segi kualitas belum pernah dilakukan analisa mengenai kepuasan mahasiswa dan dosen akan sistem pembelajaran berbasis online ini. Maka dari itu perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan sistem pembelajaran berbasis online yang telah diberikan. Sehingga didapatkan saran perbaikan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode Kano kemudian dianalisa dalam tabel Kano. Hasil penelitian yang didapati berupa analisis sistem pembelajaran yang ada dan perbaikan berupa pengenalan lebih lanjut baik mahasiswa dan dosen untuk sistem pembelajaran online dan penambahan fitur-fitur baru untuk sinkronisasi saat pembelajaran berlangsung sehingga apabila diterapkan maka akan tercipta upaya peningkatan kualitas pelayanan sistem pembelajaran berbasis online untuk program studi teknik industri UPN Veteran Jawa Timur.*

***Kata kunci :*** *Sistem pembelajaran, Kualitas pelayanan, Kano, Tabel Kano,.*

## ABSTRACT

*Learning systems that occur on several campuses generally still use traditional methods. One of the industrial engineering study programs at the East Java "Veteran" National Development University experienced a decreased level of service quality towards the use of online-based learning methods. In terms of quality, there has never been an analysis of student and lecturer satisfaction with this online-based learning system. Therefore it is necessary to conduct research aimed at analyzing the quality of online-based learning system services that have been provided. so we get suggestions for improvements for companies to improve the quality of service. The study was conducted using the Kano methods and then analyzed in the Kano tables. The results found in the form of a gap between the expectations and satisfaction of students and lecturers of the learning system that applies and things that are prioritized for improvement in the form of further introduction of both students and lecturers for online learning systems and the addition of new features for synchronization during learning so that when applied an effort will be made to improve the quality of online-based learning system services for the engineering study program of the UPN Veteran industry in East Java.*

**Keywords:** *Learning system, Service quality, KANO, Table Kano..*

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia dan taufik serta hidayah-Nya yang telah diberikan sehingga penulisan Laporan Skripsi ini dengan judul “Anaisis kualitas sistem pembelajaran berbasis online dengan metode kano pada program studi teknik industri UPN Veteran Jawa Timur” bisa terselesaikan.

Skripsi ini disusun guna mengikuti syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi mahasiswa Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Kami menyadari bahwa Laporan Skripsi ini masih kurang sempurna, penulis menerima adanya saran dan kritik untuk membenahinya.

Penyusunan laporan skripsi ini dapat terselesaikan karena tidak lepas dari bimbingan pengarahan, petunjuk, dan bantuan dari berbagai pihak yang membantu dalam penyusunannya. Oleh karena itu penulis tidak lupa untuk menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Jariyah, MP. selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

3. Ibu Dr. Dira Ernawati, ST. MT. selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
4. Bapak Dwi Sukma Donoriyanto, ST.MT selaku Dosen Pembimbing I Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
5. Bapak Tranggono, ST.MT selaku Dosen Pembimbing II Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
6. Bapak dan Ibu penguji yang membantu dalam perbaikan laporan skripsi saya ini serta bantuan yang lainnya.
7. Semua dosen yang mengajar dan membimbing saya dan juga staff UPN yang membantu saya dalam proses penyelesaian laporan skripsi ini.
8. Kedua orang tua yang saya sayangi, yang selalu mendukung dalam keadaan apapun, mendoakan yang terbaik untuk diri saya, dan kesabarannya untuk membimbing dan memberi pelajaran kepada saya agar menjadi anak yang berguna.
9. Teman-teman Teknik Industri, dan teman-teman semua angkatan terutama angkatan 2016 Teknik Industri sudah memberikan dukungan selama ini dan juga sama-sama berjuang.
10. Teman-teman yang membantu saya yaitu wildan, sarah, dan seluruh anak anak kontrakan saya yang telah memberikan *support* semangat dan menjadi teman *sharing* saya selama proses menyelesaikan laporan skripsi ini.



Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik isi maupun penyajian. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati guna dapat membantu penulis dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat sekaligus dapat menambah wawasan serta berguna bagi semua pihak yang membutuhkan. dan semoga Allah SWT memberikan rahmat kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

Surabaya, 5 Januari 2021

Penulis

# Daftar Isi

## COVER

LEMBAR PENGESAHAN.....i

KATA PENGANTAR ..... Error! Bookmark not defined.i

DAFTAR ISI.....v

DAFTAR TABEL.....viii

DAFTAR GAMBAR.....ix

ABSTRAK.....x

*ABSTRACT*.....xi

**BAB I**..... Error! Bookmark not defined.

1.1 Latar Belakang..... **Error! Bookmark not defined.**

1.2 Rumusan Masalah..... **Error! Bookmark not defined.**

1.3 Batasan Masalah ..... **Error! Bookmark not defined.**

1.4 Asumsi ..... **Error! Bookmark not defined.**

1.5 Tujuan Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

1.6 Manfaat Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

1.7 Sistematika Penulisan ..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB II**..... Error! Bookmark not defined.

2.1 Sistem Pembelajaran..... **Error! Bookmark not defined.**

*2.1.1 Pengertian Sistem pembelajaran. Error! Bookmark not defined.*

*2.1.2 Sistem Pembelajaran E-Learning Error! Bookmark not defined.*

*2.1.3 Komponen E-learning..... Error! Bookmark not defined.*

|       |  |                                     |
|-------|--|-------------------------------------|
| 2.1.4 | <i>Sistem Pembelajaran Online</i> .....    | <i>Error! Bookmark not defined.</i> |
| 2.2   | Kualitas Pelayanan (Jasa )                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3   | Model kano.....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3.1 | <i>Keuntungan Metode Kano</i> .....        | <i>Error! Bookmark not defined.</i> |
| 2.4   | Sampel penelitian .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5   | Uji Validitas .....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5.1 | <i>Jenis - Jenis Validitas Kuantitatif</i> | <i>Error! Bookmark not defined.</i> |
| 2.6   | Reliabilitas .....                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.7   | Penelitian terdahulu .....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.8   | Software yang digunakan..                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

**BAB III** ..... *Error! Bookmark not defined.*

|       |   |                                     |
|-------|---|-------------------------------------|
| 3.1   | Lokasi dan Waktu Penelitian                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2   | Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2.1 | <i>Identifikasi Variabel</i> .....                  | <i>Error! Bookmark not defined.</i> |
| 3.3   | Langkah-Langkah PemecahanMasalah                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

**BAB IV** ..... *Error! Bookmark not defined.*

|     |  |                                     |
|-----|--|-------------------------------------|
| 4.1 | Penyusunan kuesioner .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2 | Penyebaran kuesioner (Kuesioner Kano ) | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.3 | Uji Validitas .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|              |                              |                              |
|--------------|------------------------------|------------------------------|
| 4.4          | Uji Reliabilitas Tahap Akhir | Error! Bookmark not defined. |
| 4.5          | Perhitungan Kano .....       | Error! Bookmark not defined. |
| 4.6          | Penyusunan perbaikan .....   | Error! Bookmark not defined. |
| <b>Bab V</b> | .....                        | Error! Bookmark not defined. |
| 5.1          | Kesimpulan .....             | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2          | Saran .....                  | Error! Bookmark not defined. |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## Daftar Tabel

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Tabel 2.1 Tabel Evaluasi Kano.....</b>                            | <b>21</b> |
| <b>Tabel 2.2 Studi pustaka.....</b>                                  | <b>31</b> |
| <b>Tabel 3.1 Atribut Atribut mahasiswa.....</b>                      | <b>41</b> |
| <b>Tabel 3.2 Atribut Atribut Dosen.....</b>                          | <b>42</b> |
| <b>Tabel 4.1 Tabel uji validitas fungsional kano.....</b>            | <b>45</b> |
| <b>Tabel 4.2 Tabel uji validitas fungsional kano (lanjutan).....</b> | <b>46</b> |
| <b>Tabel 4.3 Tabel uji validitas disfungsional kano.....</b>         | <b>46</b> |
| <b>Tabel 4.4 Tabel uji reliabilitas akhir.....</b>                   | <b>47</b> |
| <b>Tabel 4.5 Hasil kuesioner kano mahasiswa.....</b>                 | <b>50</b> |
| <b>Tabel 4.6 Hasil kuesioner kano Dosen.....</b>                     | <b>50</b> |

## Daftar Gambar

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Gambar 2.1 Konsep pembelajaran online.....</b>                     | <b>16</b> |
| <b>Gambar 2.2 Hubungan Kepuasan Pelanggan dan fasilitas pelayanan</b> | <b>20</b> |
| <b>Gambar 2.3 Model Penelitian Serta Hipotesis.....</b>               | <b>23</b> |
| <b>Gambar 3.1 Flowchart.....</b>                                      | <b>39</b> |
| <b>Gambar 4.3 Voice Of Customer.....</b>                              | <b>55</b> |