



ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PEMBELAJARAN MENGGUNAKAN INTEGRASI MODEL KANO DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

Fitri Romaito Lubis¹, Martua Siregar²

^{1,2} Universitas Graha Nusantara, Indonesia

Email: fitriromaitolusbi89@gmail.com



DOI: <https://doi.org/10.34125/jmp.v11i3.2057>

Sections Info

Article history:

Submitted: 23 March 2026

Final Revised: 17 April 2026

Accepted: 29 May 2026

Published: 13 June 2026

Keywords:

Student satisfaction

Kano Model

QFD

Learning quality

Higher education



ABSTRACT

Objective: This study aims to analyze student satisfaction with the quality of learning services and to determine priority strategies for improving the learning process in higher education using an integrated Kano Model and Quality Function Deployment (QFD) approach. Methods: This research employed a quantitative descriptive method with data collected through questionnaires distributed to students. The attributes of learning services were analyzed using the Kano Model to classify service characteristics based on their influence on student satisfaction. Furthermore, Quality Function Deployment (QFD) was applied through the House of Quality (HoQ) matrix to translate student needs into technical improvement strategies. Results: The results show that all learning service attributes fall into the One-Dimensional category, indicating that improvements in these attributes directly increase student satisfaction. The priority attributes include teaching competence, learning strategies, learning facilities, and accessibility of online academic information. Novelty: This study provides a comprehensive model for improving the quality of higher education learning services through the integration of Voice of Customer, Kano Model, and QFD, which enables universities to systematically identify student needs and translate them into strategic improvements.

ABSTRAK

Objektif: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas proses pembelajaran serta menentukan prioritas strategi perbaikan layanan pendidikan melalui integrasi Model Kano dan Quality Function Deployment (QFD).

Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada mahasiswa. Analisis dilakukan menggunakan Model Kano untuk mengklasifikasikan atribut layanan pembelajaran berdasarkan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa. Selanjutnya, metode Quality Function Deployment (QFD) digunakan melalui penyusunan House of Quality (HoQ) untuk menerjemahkan kebutuhan mahasiswa menjadi solusi teknis perbaikan layanan pendidikan.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh atribut layanan pembelajaran termasuk dalam kategori One-Dimensional yang berarti peningkatan atribut tersebut secara langsung meningkatkan kepuasan mahasiswa. Atribut yang menjadi prioritas peningkatan adalah kompetensi pengajar, strategi pembelajaran, fasilitas pembelajaran, serta kemudahan akses informasi akademik secara online. **Kebaruan:** Penelitian ini memberikan kontribusi berupa model peningkatan kualitas pembelajaran berbasis integrasi Voice of Customer, Model Kano, dan QFD yang dapat digunakan sebagai dasar perumusan strategi peningkatan mutu pendidikan di perguruan tinggi.

Kata kunci: Kepuasan Mahasiswa, Model Kano, QFD, Kualitas Pembelajaran, Pendidikan Tinggi

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pendidikan tinggi merupakan salah satu faktor penting dalam menghasilkan lulusan yang kompeten dan mampu bersaing di tingkat nasional maupun global ([Okolie et al., 2020](#); [Ponomarenko et al., 2022](#)). Perguruan tinggi tidak hanya dituntut menyediakan fasilitas pendidikan yang memadai, tetapi juga memastikan bahwa proses pembelajaran berlangsung secara efektif, relevan, dan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan Pendidikan ([Alenezi, 2023](#); [Zaky, 2025](#)). Dalam manajemen pendidikan modern, kualitas layanan pembelajaran menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan institusi pendidikan dalam menciptakan pengalaman belajar yang bermakna bagi mahasiswa ([Amoako & Asamoah-Gyimah, 2020](#); [Mattah et al., 2018](#)).

Perkembangan paradigma pendidikan tinggi saat ini mengarah pada pendekatan student-centered learning, di mana mahasiswa dipandang sebagai pihak yang memiliki kebutuhan, harapan, serta persepsi terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh institusi ([Frasineanu & Ilie, 2017](#); [Li, 2023](#); [Trinidad, 2020](#)). Oleh karena itu, evaluasi kualitas pembelajaran perlu mempertimbangkan perspektif mahasiswa sebagai pengguna utama layanan pendidikan. Pendekatan ini sejalan dengan konsep Voice of Customer (VoC) yang menempatkan pengguna layanan sebagai sumber utama informasi dalam proses peningkatan kualitas layanan Pendidikan ([Freeman & Radziwill, 2018](#); [Mulay & Khanna, 2017](#)).

Pendekatan Voice of Customer memungkinkan institusi pendidikan untuk mengidentifikasi kebutuhan mahasiswa secara lebih sistematis, termasuk aspek kompetensi pengajar, metode pembelajaran, fasilitas belajar, serta layanan akademik yang mendukung proses pembelajaran ([Freeman & Radziwill, 2018](#); [Thomson & Antony, 2020](#)). Informasi tersebut kemudian dapat digunakan sebagai dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pembelajaran secara berkelanjutan. Dalam praktiknya, pengukuran kualitas layanan pendidikan sering dilakukan dengan menganalisis kesenjangan antara harapan mahasiswa dan kinerja layanan yang dirasakan oleh mahasiswa ([Thomson & Antony, 2020](#)).

Salah satu metode yang banyak digunakan dalam analisis kualitas layanan adalah Model Kano. Model ini mengklasifikasikan atribut layanan berdasarkan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna, yaitu ke dalam kategori *must-be*, *one-dimensional*, *attractive*, *indifferent*, *reverse*, dan *questionable*. Melalui klasifikasi ini, institusi pendidikan dapat memahami atribut layanan mana yang memiliki dampak paling besar terhadap kepuasan mahasiswa serta atribut mana yang harus menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas layanan pendidikan ([Kano in Buffon, 2025](#)).

Selain Model Kano, pendekatan Quality Function Deployment (QFD) juga banyak digunakan dalam manajemen kualitas untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan menjadi solusi teknis yang dapat diimplementasikan oleh organisasi. Metode QFD memungkinkan institusi pendidikan untuk menyusun strategi peningkatan kualitas layanan secara sistematis melalui penyusunan matriks House of Quality (HoQ) yang menghubungkan kebutuhan pelanggan dengan respon teknis organisasi ([Shahin & Ebrahimi, 2021](#)). Dalam pendidikan tinggi, metode ini dapat digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan mahasiswa menjadi strategi peningkatan kualitas pembelajaran yang lebih terstruktur.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa integrasi Model Kano dan QFD dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai prioritas peningkatan kualitas layanan pendidikan. Sulistiawan (2017) menunjukkan bahwa penerapan integrasi Kano-QFD mampu mengidentifikasi atribut layanan pendidikan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Sementara itu, Purwati & Sitompul (2017)

menemukan bahwa klasifikasi atribut layanan menggunakan Model Kano dapat membantu perguruan tinggi menentukan prioritas perbaikan layanan pendidikan secara lebih efektif. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa penerapan QFD berbasis Voice of Customer mampu meningkatkan kualitas layanan akademik melalui identifikasi kebutuhan mahasiswa secara sistematis ([Assiddiqi & Vanany, 2021](#); [Iqbal et al., 2020](#); [Mardhiana et al., 2022](#)).

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada evaluasi layanan administratif atau fasilitas umum di lingkungan perguruan tinggi. Padahal, kualitas proses pembelajaran di dalam kelas merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan pendidikan tinggi. Proses pembelajaran yang efektif tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi pengajar, tetapi juga oleh strategi pembelajaran yang digunakan, fasilitas pembelajaran yang tersedia, serta sistem informasi akademik yang mendukung kegiatan belajar mengajar ([Díez et al., 2020](#)).

Berdasarkan tinjauan literatur tersebut, dapat diidentifikasi adanya kesenjangan penelitian, yaitu masih terbatasnya studi yang secara komprehensif mengintegrasikan Voice of Customer, Model Kano, dan Quality Function Deployment dalam menganalisis kualitas proses pembelajaran di perguruan tinggi. Sebagian besar penelitian masih memisahkan penggunaan metode-metode tersebut atau hanya fokus pada aspek layanan administrative ([Chusaeni, 2021](#); [Díez et al., 2020](#)). Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengembangkan pendekatan yang lebih komprehensif dalam meningkatkan kualitas pembelajaran berbasis kebutuhan mahasiswa.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan pembelajaran di Universitas Graha Nusantara melalui integrasi pendekatan *Voice of Customer* (VoC), Model Kano, dan *Quality Function Deployment* (QFD). Penelitian ini difokuskan pada upaya mengidentifikasi kebutuhan mahasiswa terhadap kualitas proses pembelajaran, mengklasifikasikan atribut layanan pembelajaran berdasarkan kategori dalam Model Kano, serta menentukan prioritas strategi peningkatan kualitas pembelajaran melalui penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kebutuhan mahasiswa sekaligus menghasilkan rekomendasi strategis yang dapat digunakan oleh institusi pendidikan dalam meningkatkan mutu proses pembelajaran secara berkelanjutan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan manajemen kualitas pendidikan tinggi serta menjadi dasar dalam merancang strategi peningkatan kualitas pembelajaran yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan tujuan untuk menganalisis kualitas layanan pembelajaran serta merancang strategi peningkatan kualitas proses pembelajaran di perguruan tinggi melalui integrasi metode *Voice of Customer* (VoC), Model Kano, dan *Quality Function Deployment* (QFD). Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti mengukur persepsi mahasiswa secara objektif melalui data numerik serta melakukan analisis statistik untuk menentukan prioritas peningkatan kualitas layanan pendidikan ([Creswell, 2020](#)). Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Graha Nusantara, dengan fokus pada evaluasi kualitas proses pembelajaran yang meliputi kompetensi pengajar, strategi pembelajaran, fasilitas pembelajaran, serta layanan akademik yang mendukung kegiatan belajar mengajar.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif yang berasal dari lima fakultas dan lima belas program studi pada jenjang sarjana (S1). Berdasarkan data akademik

tahun 2025, jumlah populasi mahasiswa aktif sebanyak 4.914 mahasiswa. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 7%, sehingga diperoleh jumlah sampel minimum sebanyak 196 responden. Sampel penelitian kemudian ditentukan menggunakan *teknik proportionate stratified random sampling* untuk memastikan keterwakilan mahasiswa dari berbagai fakultas dan program studi.

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang telah menempuh minimal dua semester perkuliahan. Hal ini bertujuan agar responden memiliki pengalaman yang cukup dalam mengikuti proses pembelajaran sehingga dapat memberikan penilaian yang lebih objektif terhadap kualitas layanan pembelajaran yang diterima. Data penelitian dikumpulkan melalui beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

Kuesioner Voice of Customer (VoC)

Kuesioner VoC digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan harapan mahasiswa terhadap kualitas proses pembelajaran. Instrumen ini disusun dalam bentuk skala Likert lima tingkat dengan kategori penilaian sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Penting
- 2 = Tidak Penting
- 3 = Cukup Penting
- 4 = Penting
- 5 = Sangat Penting

Kuesioner ini mencakup beberapa atribut layanan pembelajaran seperti kompetensi pengajar, metode pembelajaran, fasilitas pembelajaran, sistem informasi akademik, serta lingkungan belajar.

Kuesioner Model Kano

Kuesioner Model Kano digunakan untuk mengklasifikasikan atribut layanan pembelajaran berdasarkan tingkat pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa. Setiap atribut dalam kuesioner Kano disusun dalam dua bentuk pertanyaan, yaitu pertanyaan fungsional yang menggambarkan kondisi apabila atribut layanan tersedia, serta pertanyaan disfungsional yang menggambarkan kondisi apabila atribut layanan tersebut tidak tersedia. Kombinasi jawaban dari kedua jenis pertanyaan ini kemudian dianalisis menggunakan tabel evaluasi Model Kano untuk menentukan kategori atribut layanan. Hasil kombinasi jawaban tersebut selanjutnya diklasifikasikan ke dalam enam kategori utama dalam Model Kano, yaitu *Attractive (A)*, *One-Dimensional (O)*, *Must-Be (M)*, *Indifferent (I)*, *Reverse (R)*, dan *Questionable (Q)*. Kategori yang memiliki jumlah frekuensi jawaban tertinggi dari responden akan ditetapkan sebagai kategori dominan dari masing-masing atribut layanan pembelajaran, sehingga dapat diketahui karakteristik atribut yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung seperti jumlah mahasiswa aktif, struktur program studi, serta informasi terkait sistem pembelajaran yang digunakan oleh universitas. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menghitung nilai rata-rata (*Mean*) dan standar deviasi dari setiap atribut layanan pembelajaran berdasarkan hasil kuesioner VoC.

Nilai rata-rata digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan setiap atribut layanan dari perspektif mahasiswa.

Analisis Model Kano

Data yang diperoleh dari kuesioner Model Kano dianalisis dengan menggunakan tabel evaluasi Kano. Setiap kombinasi jawaban dari pertanyaan fungsional dan disfungsional diklasifikasikan ke dalam kategori Kano yang sesuai. Setelah seluruh data diklasifikasikan, dilakukan perhitungan frekuensi untuk menentukan kategori dominan dari setiap atribut layanan pembelajaran. Hasil analisis ini digunakan untuk mengetahui atribut layanan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Perhitungan Customer Satisfaction Coefficient (CSC)

Untuk mengukur pengaruh atribut layanan terhadap tingkat kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa, dilakukan perhitungan Customer Satisfaction Coefficient (CSC) dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Satisfaction} = (A + O) / (A + O + M + I)$$

$$\text{Dissatisfaction} = - (M + O) / (A + O + M + I)$$

Nilai CSC menunjukkan sejauh mana atribut layanan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa apabila dipenuhi serta seberapa besar potensi ketidakpuasan apabila atribut tersebut tidak terpenuhi.

Analisis Quality Function Deployment (QFD)

Tahap selanjutnya adalah menerjemahkan kebutuhan mahasiswa yang diperoleh dari analisis VoC dan Model Kano ke dalam solusi teknis menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD). Proses ini dilakukan melalui penyusunan matriks House of Quality (HoQ). Dalam matriks HoQ, atribut kebutuhan mahasiswa ditempatkan pada sisi kiri matriks sebagai *Voice of Customer*, sedangkan solusi teknis yang dapat dilakukan oleh institusi pendidikan ditempatkan pada bagian atas matriks sebagai *technical response*. Hubungan antara kebutuhan mahasiswa dan solusi teknis dinilai menggunakan skala kekuatan hubungan sebagai berikut:

9 = hubungan sangat kuat

3 = hubungan sedang

1 = hubungan lemah

Nilai hubungan tersebut kemudian dikalikan dengan bobot kepentingan masing-masing atribut untuk memperoleh nilai bobot relatif (Relative weight) yang digunakan untuk menentukan prioritas strategi peningkatan kualitas pembelajaran.

Importance-Performance Analysis (IPA)

Selain analisis Kano dan QFD, penelitian ini juga menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA) untuk memetakan atribut layanan pembelajaran ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan mahasiswa. Keempat kuadran tersebut meliputi:

1. Kuadran I (Prioritas utama) – atribut dengan kepentingan tinggi namun kepuasan rendah
2. Kuadran II (Pertahankan prestasi) – atribut dengan kepentingan dan kepuasan tinggi
3. Kuadran III (Prioritas rendah) – atribut dengan kepentingan dan kepuasan rendah
4. Kuadran IV (Berlebihan) – atribut dengan kepentingan rendah namun kepuasan tinggi

Pemetaan ini digunakan untuk membantu institusi pendidikan dalam menentukan prioritas perbaikan layanan pembelajaran secara lebih strategis. Penelitian ini dilaksanakan

melalui beberapa tahapan utama yang dimulai dari identifikasi atribut layanan pembelajaran melalui studi literatur dan wawancara awal. Tahap selanjutnya adalah penyusunan serta penyebaran kuesioner *Voice of Customer* dan Model Kano kepada mahasiswa sebagai responden penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan evaluasi Model Kano, dilanjutkan dengan perhitungan *Customer Satisfaction Coefficient* untuk mengetahui pengaruh atribut layanan terhadap kepuasan mahasiswa. Selanjutnya disusun matriks *House of Quality* untuk menentukan prioritas strategi peningkatan kualitas pembelajaran, yang kemudian digunakan sebagai dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan layanan pembelajaran bagi institusi pendidikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Klasifikasi Atribut Layanan Pembelajaran Berdasarkan Model Kano

Analisis Model Kano dilakukan untuk mengidentifikasi karakteristik atribut layanan pembelajaran berdasarkan persepsi mahasiswa terhadap tingkat kepuasan yang dihasilkan. Data diperoleh dari hasil pengisian kuesioner Kano oleh responden yang terdiri dari mahasiswa aktif Universitas Graha Nusantara. Setiap atribut layanan dianalisis berdasarkan kombinasi jawaban fungsional dan disfungsional yang kemudian diklasifikasikan ke dalam kategori Attractive (A), One-Dimensional (O), Must-Be (M), Indifferent (I), Questionable (Q), dan Reverse (R). Hasil tabulasi preferensi mahasiswa terhadap atribut layanan pembelajaran dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Klasifikasi Atribut Layanan Pembelajaran Berdasarkan Model Kano

No	Atribut Layanan	A	I	O	M	Q	R	Total	Kategori
1	Kompetensi pengajar sesuai bidang ilmu	36	45	126	84	0	0	291	O
2	Kemampuan komunikasi pengajar jelas dan mudah dipahami	46	72	98	74	1	0	291	O
3	Materi pembelajaran sesuai dengan silabus	52	78	100	58	0	0	288	O
4	Strategi pembelajaran memudahkan mahasiswa memahami materi	55	68	86	83	0	0	292	O
5	Pengajar tanggap memberikan arahan	45	92	84	73	0	0	294	O
6	Keramahan pengajar di dalam dan luar kelas	50	87	81	73	0	0	291	O
7	Adanya diskusi dalam proses pembelajaran	49	86	85	70	1	1	292	O
8	Fasilitas pembelajaran berfungsi dengan baik	56	86	83	66	0	1	292	O
9	Hasil ujian dapat diakses secara online	48	71	105	69	0	0	293	O
10	Kondisi ruang kelas bersih dan lengkap	48	85	86	72	0	0	291	O
11	Perawatan fasilitas kelas dilakukan dengan baik	52	76	93	69	0	0	290	O
12	Kapasitas ruang kelas sesuai jumlah mahasiswa	57	81	83	67	0	2	290	O
13	Kebersihan dan kerapian ruang kelas	57	81	83	67	0	2	290	O

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh atribut layanan pembelajaran termasuk dalam kategori One-Dimensional (O). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa meningkat secara langsung apabila atribut layanan tersebut terpenuhi.

Sebaliknya, apabila atribut layanan tersebut tidak terpenuhi maka tingkat kepuasan mahasiswa akan menurun secara signifikan. Dengan demikian, institusi pendidikan perlu memastikan bahwa atribut layanan pembelajaran tersebut dapat dipenuhi secara optimal karena memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Mahasiswa

Selain klasifikasi atribut layanan, penelitian ini juga menganalisis tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui kesenjangan antara kondisi layanan yang dirasakan mahasiswa dengan harapan mahasiswa terhadap layanan tersebut.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Mahasiswa terhadap Layanan Pembelajaran

No	Atribut Layanan	Kepuasan	Kepentingan	Gap
1	Kompetensi pengajar sesuai bidang ilmu	2,86	4,52	1,66
2	Kemampuan komunikasi pengajar	3,41	4,36	0,95
3	Materi pembelajaran sesuai silabus	3,42	4,42	1,00
4	Strategi pembelajaran memudahkan pemahaman	2,71	4,36	1,65
5	Pengajar tanggap memberikan arahan	2,64	4,36	1,72
6	Keramahan pengajar	3,15	4,38	1,23
7	Diskusi dalam pembelajaran	3,12	4,21	1,09
8	Fasilitas pembelajaran berfungsi dengan baik	3,36	4,34	0,98
9	Akses nilai ujian secara online	3,38	4,23	0,85
10	Kondisi ruang kelas bersih dan lengkap	3,41	4,22	0,81
11	Perawatan fasilitas kelas	2,74	4,21	1,47
12	Kapasitas ruang kelas sesuai jumlah mahasiswa	3,40	4,37	0,97
13	Kebersihan ruang kelas	3,17	4,23	1,06

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa nilai kepentingan mahasiswa terhadap seluruh atribut layanan berada pada kisaran **4,2-4,5**, yang menunjukkan bahwa atribut tersebut dianggap sangat penting oleh mahasiswa. Sementara itu, nilai kepuasan mahasiswa masih berada pada kisaran **2,6-3,4**, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa masih berada pada kategori cukup puas hingga puas. Kesenjangan terbesar ditemukan pada atribut pengajar tanggap dalam memberikan arahan kepada mahasiswa (Gap 1,72), diikuti oleh kompetensi pengajar sesuai bidang ilmu (Gap 1,66) serta strategi pembelajaran yang memudahkan mahasiswa memahami materi (Gap 1,65). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi pengajar dan metode pembelajaran menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas proses pembelajaran.

Prioritas Atribut Layanan Berdasarkan QFD

Untuk menentukan atribut layanan yang perlu diprioritaskan dalam peningkatan kualitas pembelajaran, dilakukan analisis menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) melalui penyusunan matriks House of Quality.

Tabel 3. Prioritas Atribut Layanan Pembelajaran

No	Atribut Layanan	Kepuasan	Kepentingan	Improvement Ratio	Sales Point	Raw Weight	Prioritas
1	Kompetensi	2,86	4,52	1,67	1,2	9,07	Tinggi

	pengajar sesuai bidang ilmu						
2	Strategi pembelajaran memudahkan pemahaman	2,71	4,36	1,75	1,2	9,15	Tinggi
3	Fasilitas pembelajaran lengkap dan terawat	3,36	4,34	1,57	1,5	10,23	Sangat Tinggi
4	Akses nilai ujian melalui sistem online	3,38	4,23	1,56	1,5	9,91	Tinggi

Berdasarkan hasil analisis QFD, atribut fasilitas pembelajaran memiliki nilai raw weight tertinggi sebesar 10,23, sehingga menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas layanan pembelajaran. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fasilitas belajar, seperti ruang kelas, sarana pembelajaran, serta perawatan fasilitas, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Selain itu, kompetensi pengajar dan strategi pembelajaran juga menjadi faktor penting yang perlu ditingkatkan karena berhubungan langsung dengan efektivitas proses pembelajaran di dalam kelas.

Prioritas Respon Teknis

Berdasarkan hasil analisis House of Quality, diperoleh beberapa respon teknis yang dapat dilakukan oleh institusi pendidikan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.

Tabel 4. Prioritas Respon Teknis

No	Respon Teknis	Relative Weight	Prioritas
1	Penerapan sistem pembelajaran terpadu	28,3 %	Sangat Tinggi
2	Pelatihan dan sertifikasi tenaga pengajar	18,8 %	Tinggi
3	Penyesuaian kapasitas ruang kelas	22,2 %	Tinggi
4	Pembersihan dan pengecekan fasilitas secara berkala	15,3 %	Sedang
5	Pemanfaatan sistem informasi akademik online	16,7 %	Sedang
6	Perawatan rutin sarana kelas	13,4 %	Sedang
7	Penyusunan silabus terpadu	14,8 %	Sedang

Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan sistem pembelajaran terpadu menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas pembelajaran dengan bobot relatif sebesar 28,3%. Sistem pembelajaran terpadu memungkinkan integrasi antara teori, praktik, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pembelajaran sehingga dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran di perguruan tinggi.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh atribut layanan pembelajaran yang dianalisis dalam penelitian ini termasuk dalam kategori One-Dimensional berdasarkan Model Kano. Kategori ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan meningkat seiring dengan meningkatnya kualitas atribut layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan. Sebaliknya, apabila atribut tersebut tidak terpenuhi dengan baik maka tingkat

kepuasan mahasiswa akan menurun secara signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa atribut layanan pembelajaran yang berkaitan dengan kompetensi pengajar, strategi pembelajaran, fasilitas pembelajaran, serta sistem informasi akademik memiliki pengaruh langsung terhadap persepsi mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran.

Temuan ini sejalan dengan konsep yang dikemukakan oleh Kano dalam ([Kermanshachi et al., 2022](#)) yang menyatakan bahwa atribut layanan dalam kategori *one-dimensional* merupakan atribut yang memiliki hubungan linier dengan tingkat kepuasan pelanggan. Dalam pendidikan tinggi, mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan akan merasa semakin puas apabila kualitas layanan pembelajaran meningkat, dan sebaliknya akan merasa tidak puas apabila kualitas layanan tersebut menurun. Oleh karena itu, institusi pendidikan perlu memberikan perhatian yang serius terhadap atribut layanan yang termasuk dalam kategori ini karena atribut tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa atribut yang berkaitan dengan kompetensi pengajar merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran. Kompetensi pengajar yang sesuai dengan bidang keilmuannya memungkinkan dosen menyampaikan materi secara lebih sistematis, jelas, dan relevan dengan kebutuhan mahasiswa. Hal ini sejalan dengan pandangan Dervenis et al., (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pembelajaran di perguruan tinggi sangat dipengaruhi oleh kompetensi dosen dalam merancang dan melaksanakan proses pembelajaran yang efektif. Dosen yang memiliki kompetensi akademik dan pedagogik yang baik mampu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif serta mendorong mahasiswa untuk berpikir kritis dan aktif dalam proses pembelajaran.

Selain kompetensi pengajar, penelitian ini juga menemukan bahwa strategi pembelajaran yang memudahkan mahasiswa memahami materi menjadi salah satu faktor yang memiliki kesenjangan cukup besar antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki harapan yang tinggi terhadap metode pembelajaran yang digunakan oleh dosen. Strategi pembelajaran yang efektif tidak hanya berfokus pada penyampaian materi, tetapi juga pada keterlibatan mahasiswa dalam proses belajar Ramadhani et al. (2022). Pendekatan pembelajaran yang interaktif, seperti diskusi, studi kasus, dan pembelajaran berbasis proyek, terbukti mampu meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap materi pembelajaran ([Ramadhani et al., 2020](#)).

Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa fasilitas pembelajaran merupakan atribut yang memiliki prioritas tertinggi dalam peningkatan kualitas layanan pembelajaran berdasarkan analisis Quality Function Deployment. Kondisi ruang kelas yang bersih, sarana pembelajaran yang lengkap, serta perawatan fasilitas yang baik merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kenyamanan mahasiswa dalam mengikuti proses pembelajaran. Lingkungan belajar yang kondusif dapat meningkatkan motivasi belajar mahasiswa serta mendukung efektivitas proses pembelajaran ([Cayubit, 2022](#); [Dalimunthe et al., 2024](#)).

Dalam manajemen pendidikan, fasilitas pembelajaran merupakan bagian penting dari sistem pendukung pembelajaran yang harus dikelola secara efektif oleh institusi pendidikan. Ikram & Kenayathulla (2023) menyatakan bahwa kualitas layanan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh kualitas pengajaran, tetapi juga oleh kualitas fasilitas dan lingkungan belajar yang tersedia. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu memastikan bahwa fasilitas pembelajaran yang tersedia dapat mendukung proses belajar mengajar secara optimal.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa akses terhadap informasi akademik secara online, seperti akses terhadap hasil ujian, menjadi salah satu atribut yang

penting bagi mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi informasi telah mengubah ekspektasi mahasiswa terhadap layanan akademik di perguruan tinggi. Mahasiswa saat ini mengharapkan layanan akademik yang lebih transparan, cepat, dan mudah diakses melalui sistem informasi berbasis digital ([Anisyah et al., 2025](#)). Implementasi sistem informasi akademik yang terintegrasi dapat meningkatkan efisiensi layanan pendidikan serta meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh institusi Pendidikan ([Kasirun et al., 2025](#); [Yusuf et al., 2025](#)).

Analisis menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) menunjukkan bahwa strategi peningkatan kualitas pembelajaran yang memiliki prioritas tertinggi adalah penerapan sistem pembelajaran terpadu. Sistem pembelajaran terpadu memungkinkan integrasi antara teori, praktik, dan pemanfaatan teknologi dalam proses pembelajaran. Integrasi ini dapat meningkatkan kualitas pengalaman belajar mahasiswa serta mendorong mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan berpikir kritis dan problem solving. Penerapan sistem pembelajaran terpadu juga sejalan dengan paradigma pembelajaran abad ke-21 yang menekankan pentingnya integrasi antara pengetahuan, keterampilan, dan teknologi dalam proses pembelajaran. Menurut Murata & Kobayashi (2025), penerapan pendekatan berbasis kebutuhan pelanggan dalam pengembangan layanan organisasi dapat meningkatkan efektivitas layanan serta memperkuat hubungan antara organisasi dan penggunanya. Dalam pendidikan tinggi, pendekatan ini memungkinkan institusi pendidikan untuk merancang strategi peningkatan kualitas pembelajaran yang lebih relevan dengan kebutuhan mahasiswa.

Selain penerapan sistem pembelajaran terpadu, hasil analisis juga menunjukkan bahwa pelatihan dan sertifikasi tenaga pengajar menjadi salah satu prioritas dalam peningkatan kualitas pembelajaran. Pelatihan dosen secara berkelanjutan sangat penting untuk meningkatkan kompetensi pedagogik, profesional, dan teknologi dosen dalam melaksanakan proses pembelajaran. Pengembangan profesional dosen melalui program pelatihan dan sertifikasi dapat meningkatkan kualitas pengajaran serta memberikan dampak positif terhadap pengalaman belajar mahasiswa ([Fernandes et al., 2023](#); [Prasetyo et al., 2022](#)). Hasil penelitian ini juga menunjukkan pentingnya pengelolaan fasilitas pembelajaran secara berkelanjutan, termasuk perawatan sarana kelas dan penyesuaian kapasitas ruang kelas dengan jumlah mahasiswa. Kepadatan ruang kelas yang terlalu tinggi dapat mengurangi efektivitas proses pembelajaran serta menurunkan kenyamanan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan ([Sudrajat & Purnamasari, 2021](#)). Oleh karena itu, pengelolaan fasilitas pembelajaran perlu dilakukan secara sistematis untuk memastikan bahwa lingkungan belajar yang tersedia dapat mendukung proses pembelajaran secara optimal.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan pembelajaran di perguruan tinggi memerlukan pendekatan yang komprehensif dan berbasis kebutuhan mahasiswa. Integrasi antara Voice of Customer, Model Kano, dan Quality Function Deployment memberikan kerangka analisis yang sistematis dalam mengidentifikasi kebutuhan mahasiswa serta merumuskan strategi peningkatan kualitas pembelajaran yang lebih efektif. Pendekatan ini memungkinkan institusi pendidikan untuk menentukan prioritas perbaikan layanan pembelajaran secara lebih tepat sehingga sumber daya yang tersedia dapat dimanfaatkan secara optimal untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pengembangan manajemen kualitas pendidikan tinggi, khususnya dalam merancang strategi peningkatan kualitas pembelajaran yang berorientasi pada kebutuhan mahasiswa. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini dapat menjadi model bagi perguruan

tinggi dalam mengembangkan sistem pembelajaran yang lebih efektif, adaptif, dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan pembelajaran di Universitas Graha Nusantara melalui integrasi pendekatan *Voice of Customer* (VoC), Model Kano, dan *Quality Function Deployment* (QFD). Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, ditemukan bahwa seluruh atribut layanan pembelajaran yang diteliti termasuk dalam kategori **One-Dimensional** berdasarkan Model Kano. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh kualitas atribut layanan pembelajaran yang diberikan oleh institusi pendidikan. Apabila kualitas atribut tersebut meningkat, maka tingkat kepuasan mahasiswa juga akan meningkat secara langsung. Sebaliknya, apabila atribut layanan tersebut tidak terpenuhi secara optimal, maka tingkat kepuasan mahasiswa akan menurun.

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap beberapa atribut layanan pembelajaran, terutama yang berkaitan dengan kompetensi pengajar, strategi pembelajaran, serta perawatan fasilitas pembelajaran. Analisis menggunakan metode *Quality Function Deployment* menunjukkan bahwa atribut fasilitas pembelajaran, kompetensi pengajar, serta strategi pembelajaran merupakan faktor yang memiliki prioritas tinggi dalam peningkatan kualitas layanan pembelajaran. Selain itu, penerapan sistem pembelajaran terpadu yang mengintegrasikan teori, praktik, serta pemanfaatan teknologi informasi menjadi strategi utama yang perlu dikembangkan oleh institusi pendidikan untuk meningkatkan kualitas proses pembelajaran.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pembelajaran di perguruan tinggi tidak hanya bergantung pada kompetensi pengajar, tetapi juga pada pengelolaan fasilitas pembelajaran serta pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pembelajaran. Oleh karena itu, institusi pendidikan perlu mengembangkan strategi peningkatan kualitas pembelajaran secara komprehensif dengan memperhatikan kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan pendidikan. Pendekatan integratif antara *Voice of Customer*, Model Kano, dan *Quality Function Deployment* dapat digunakan sebagai kerangka analisis yang efektif dalam merancang strategi peningkatan kualitas pembelajaran yang berbasis kebutuhan mahasiswa.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian ini hanya dilakukan pada satu institusi pendidikan sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas pada seluruh perguruan tinggi. Kedua, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang berfokus pada persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan pembelajaran, sehingga belum menggambarkan secara mendalam faktor-faktor kontekstual yang memengaruhi kualitas pembelajaran di perguruan tinggi. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian pada beberapa perguruan tinggi dengan karakteristik yang berbeda sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan pembelajaran di pendidikan tinggi. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat mengintegrasikan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran.

REFERENSI

Alenezi, M. (2023). Digital learning and digital institution in higher education. *Education*

Sciences, 13(1), 88.

- Alwaan, A. Z., & T, N. A. (2024). Dakwah Strategy in The Modern Era. *INJIES: Journal of Islamic Education Studies*, 1(1), 28–34. <https://doi.org/10.34125/injies.v1i1.4>
- Amoako, I., & Asamoah-Gyimah, K. (2020). Indicators of students' satisfaction of quality education services in some selected universities in Ghana. *South African Journal of Higher Education*, 34(5), 61–72.
- Anisyah, N., Rohman, T., Novalina, S., Lubis, P. R. V., Rahman, A., & Ariyani, R. (2025). The Role Of Information Technology In Enhancing The Effectiveness Of Education Management In Schools. *IJGIE (International Journal of Graduate of Islamic Education)*, 6(1), 136–147.
- Anwar, C., Septiani, D., & Riva'i, F. A. (2024). Implementation Of Curriculum Management Of Tahfidz Al-Qur'an at Al-Qur'an Islamiyah Bandung Elementary School. *INJIES: Journal of Islamic Education Studies*, 1(2), 91–96. <https://doi.org/10.34125/injies.v1i2.11>
- Assiddiqi, M. H., & Vanany, I. (2021). QFD applications for quality improvements online student learning. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1072(1), 12004.
- Aziz, M., 'Arif, M., Alwi, M. F., & Nugraha, M. N. (2024). Improving The Quality of Education Through Optimizing the Educational Administration System at The An-Nur Islamic Education Foundation. *INJIES: Journal of Islamic Education Studies*, 1(1), 5–15. <https://doi.org/10.34125/injies.v1i1.2>
- Baroud, N., Alouzi, K., Elfzzani, Z., Ayad, N., & Albshkar, H. (2024). Educators' Perspectives on Using (AI) As A Content Creation Tool in Libyan Higher Education: A Case Study of The University of Zawia. *JERIT: Journal of Educational Research and Innovation Technology*, 1(2), 61–70. <https://doi.org/10.34125/jerit.v1i2.12>
- Buffon, C. Z. (2025). *Determining Essential Attributes for Experience and Satisfaction in the Customer 4.0 Era: a Kano Model Approach*.
- Cayubit, R. F. O. (2022). Why learning environment matters? An analysis on how the learning environment influences the academic motivation, learning strategies and engagement of college students. *Learning Environments Research*, 25(2), 581–599.
- Chusaeni, M. (2021). Analysis of Improving The Service Quality of Professional Cooperation in "XZY" Higher Education Based on Servqual, IPA and QFD. *IPTEK Journal of Proceedings Series*.
- Creswell, J. W. (2020). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. Pearson Higher Ed.
- Dalimunthe, H. A., Dewi, I. K., Yunita, Y., Faadhil, F., & Lubis, D. M. G. S. (2024). Building a supportive learning environment: The role of psychology in increasing student motivation and engagement. *OPSearch: American Journal of Open Research*, 3(4), 934–939.
- Dervenis, C., Fitsilis, P., & Iatrellis, O. (2022). A review of research on teacher competencies in higher education. *Quality Assurance in Education*, 30(2), 199–220.
- Díez, F., Villa, A., López, A. L., & Iraurgi, I. (2020). Impact of quality management systems in the performance of educational centers: educational policies and management processes. *Heliyon*, 6(4).
- Fadli, M., Iskandar, M. Y., Darmansyah, D., J, F. Y., & Hidayati, A. (2024). Development of Interactive Multimedia Use Software Macromedia Director for Learning Natural Knowledge in High School. *JERIT: Journal of Educational Research and Innovation Technology*, 1(1), 12–19. <https://doi.org/10.34125/jerit.v1i1.2>
- Fernandes, S., Araújo, A. M., Miguel, I., & Abelha, M. (2023). Teacher professional development in higher education: The impact of pedagogical training perceived by

-
- teachers. *Education Sciences*, 13(3), 309.
- Frasineanu, E. S., & Ilie, V. (2017). Student-centered education and paradigmatic changes. *Revista de Stiinte Politice*, 54, 104.
- Freeman, G., & Radziwill, N. (2018). Voice of the Customer (VoC): A review of techniques to reveal and prioritize requirements for quality. *Journal of Quality Management Systems, Applied Engineering, and Technology Management*, 3, 1-29.
- Hidayatullah, R. R., Kamali, M. F., & T, . N. A. (2024). Innovative Dakwah Strategies Through Social Media: Case Study of Islamic Communication Approaches in Indonesia. *INJIES: Journal of Islamic Education Studies*, 1(1), 16-27. <https://doi.org/10.34125/injies.v1i1.3>
- Ikram, M., & Kenayathulla, H. B. (2023). Education quality and student satisfaction nexus using instructional material, support, classroom facilities, equipment and growth: Higher education perspective of Pakistan. *Frontiers in Education*, 8, 1140971.
- Iqbal, Z., Shoukat, L., Waheed, M., & Zafar, L. (2020). Enhancing the academic performance of students: A real-life application of quality function deployment. *Review of Economics and Development Studies*, 6(2), 601-610.
- Kasirun, K., Awalludin, A., Wiyono, S., & Salsabila, S. (2025). Academic service management and its impact on student satisfaction in higher education. *Journal of English Language and Education*, 10(4), 1131-1138.
- Kermanshachi, S., Nipa, T. J., & Nadiri, H. (2022). Service quality assessment and enhancement using Kano model. *PloS One*, 17(2), e0264423.
- Li, J. (2023). *A research on relationship between student-centered approach and student competence development in higher education: case studies in China and Italy*.
- Mardhiana, H., Rachmawati, D., Winati, F. D., & Yamani, A. Z. (2022). Implementation of quality function deployment (QFD) for decision making in improving integrated academic information system. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 6(1), 92-107.
- Mattah, P. A. D., Kwarteng, A. J., & Mensah, J. (2018). Indicators of service quality and satisfaction among graduating students of a higher education institution (HEI) in Ghana. *Higher Education Evaluation and Development*, 12(1), 36-52.
- Mudijono, M., Halimahturrafiah, N., Muslikah, M., & Mutathahirin, M. (2025). Harmonization of Javanese Customs and Islamic Traditions in Clean Village. *INJIES: Journal of Islamic Education Studies*, 2(1), 10-18. <https://doi.org/10.34125/injies.v2i1.15>
- Mulay, R., & Khanna, V. T. (2017). A study on the relationship between the voice of customer with the cost of quality in processes of professional higher education institutions. *South Asian Journal of Management*, 24(4), 55-72.
- Murata, H., & Kobayashi, H. (2025). A Needs-Based Design Method for Product-Service Systems to Enhance Social Sustainability. *Sustainability*, 17(8), 3619.
- Okolie, U. C., Igwe, P. A., Nwosu, H. E., Eneje, B. C., & Mlanga, S. (2020). Enhancing graduate employability: Why do higher education institutions have problems with teaching generic skills? *Policy Futures in Education*, 18(2), 294-313.
- Pitri, M. L., Nordin, N., Langputeh, S., & Rakuasa, H. (2025). Development of E-Module (Electronic Module) Based on Ethnoscience in Natural Science Subject of Human Reproduction for Junior High Schools. *JERIT: Journal of Educational Research and Innovation Technology*, 2(1), 46-61. <https://doi.org/10.34125/jerit.v2i1.28>
- Ponomarenko, N., Polyansky, P., Shkurat, I., Romanenko, M., & Tolochko, S. (2022). Quality management of higher education for increasing the competitiveness of labour resources. *International Journal for Quality Research*, 3(16), 817-830.

- Prasetyo, M. A. M., Ilham, M., & Asvio, N. (2022). Lecturer professionalism in improving the effectiveness of higher education institutions. *IJER: International Journal of Educational Review*, 4(1), 113-140.
- Purwati, A. A., & Sitompul, S. S. (2017). Aplikasi Model Kano dalam Pengukuran Kualitas Perguruan Tinggi Swasta Kota Pekanbaru Berdasarkan Perspektif Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 6(2), 93-100.
- Ramadhani, Y. R., Masrul, M., Ramadhani, R., Rahim, R., Tamrin, A. F., Daulay, J. S., Purba, A., Tasnim, T., Pasaribu, A. N., & AB, M. A. (2020). *Metode dan Teknik Pembelajaran Inovatif*. Yayasan Kita Menulis. <https://books.google.co.id/books?id=XZX-DwAAQBAJ>
- Ramadhani, Y. R., Subakti, H., Masri, S., Brata, D. P. N., Salamun, S., Walukow, D. S., Haeruman, L. D., Sianipar, L. K., Sanjaya, L. A., & Fidhyallah, N. F. (2022). *Pengantar Strategi Pembelajaran*. Yayasan Kita Menulis.
- Saputra, W., Akbar, A., & Burhanuddin, B. (2024). Modernization of Da'wah Methods in Fostering Interest Among Young Generation (Case Study QS. Al-Ahzab Verse 46). *INJIES: Journal of Islamic Education Studies*, 1(2), 61-70. <https://doi.org/10.34125/injies.v1i2.7>
- Shahin, A., & Ebrahimi, S. (2021). Revising the interrelationship matrix of house of quality by the Kano model. *The TQM Journal*, 33(4), 804-822.
- Sudrajat, I., & Purnamasari, N. (2021). Overcrowded classrooms in the analysis of teacher-students interaction. *JELA (Journal of English Language Teaching, Literature and Applied Linguistics)*, 3(2), 74-88.
- Sulistiawan, A. (2017). Integrasi Metode Kano dan Quality Function Deployment (QFD) untuk Peningkatan Pelayanan Pendidikan Studi Kasus di SMK Negeri 1 Baureno. *Seminar Dan Konferensi Nasional IDEC*.
- Thomson, S. P., & Antony, J. (2020). *Voice of the customer in higher education*.
- Trinidad, J. E. (2020). Understanding student-centred learning in higher education: students' and teachers' perceptions, challenges, and cognitive gaps. *Journal of Further and Higher Education*, 44(8), 1013-1023.
- Yusuf, T. K., Sowiyah, S., Sari, S. R., & Dermawan, O. (2025). Enhancing Student Satisfaction through Facilities, Administration, and Academic Services: A Systematic Review. *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, 15(2), 203-216.
- Yolanda, N. S., & Laia, N. (2024). Practicality of Mathematics Learning Media Using Applications PowToon. *JERIT: Journal of Educational Research and Innovation Technology*, 1(1), 27-35. <https://doi.org/10.34125/jerit.v1i1.4>
- Zaky, H. (2025). Quality Higher Education: Accommodate Diverse Learning Needs in Classrooms. Available at SSRN 5158830.

Copyright holder:
© Author

First publication right:
Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:
CC-BY-SA