

**ONLINE SERVICE QUALITY ANALYSIS OF ADMISSION OF NEW STUDENTS UIN
RADEN FATAH PALEMBANG
USING THE KANO METHOD**

ABSTRACT

Online services are the latest concept that is very popular with various companies, because online services are the most effective service concept today. This encourages one of UIN Raden Fatah Palembang to provide leading and quality services to provide easy access and information for students. This study aims to determine the results of the analysis of the quality of online services for new student admissions at UIN Raden Fatah Palembang and provide analytical recommendations. The method used in this study is the Kano method. The stages of research based on quantitative methods include a preliminary survey, data collection through observation and questionnaire distribution, then proceed with calculations using the Kano method to measure the quality of online services for new student admissions at UIN Raden Fatah Palembang.

Keywords: Service Quality, Online, Kano Method

ANALISIS KUALITAS LAYANAN ONLINE PENERIMAAN MAHASISWA BARU UIN RADEN FATAH PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE KANO

ABSTRAK

Layanan *online* merupakan konsep terbaru yang sangat digemari berbagai macam perusahaan, karena layanan *online* menjadi konsep pelayanan yang paling efektif saat ini. Hal ini mendorong salah satu UIN Raden Fatah Palembang untuk memberikan kualitas layanan yang terdepan dan berkualitas guna memberikan kemudahan akses dan informasi untuk mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil analisis kualitas layanan *online* penerimaan mahasiswa baru UIN Raden Fatah Palembang dan memberikan rekomendasi analisis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kano. Tahapan penelitian berdasarkan metode kuantitatif diantaranya survei pendahuluan, pengumpulan data melalui observasi dan penyebaran kuesioner, kemudian dilanjutkan dengan perhitungan menggunakan metode Kano untuk mengukur kualitas layanan *online* penerimaan mahasiswa baru UIN Raden Fatah Palembang.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Online, Metode Kano

