



# EVALUASI PELAKSANAAN *CAPSTONE PROJECT* MENGUNAKAN IPA DAN CSI (STUDI KASUS PADA PROGRAM STUDI MANAJEMEN IPB UNIVERSITY)

**MUHAMMAD YUSUF KHALISH SETIADI**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024**



### @Hak cipta milik IPB University

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 IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Evaluasi Pelaksanaan *Capstone Project* Menggunakan IPA dan CSI (Studi Kasus pada Program Studi Manajemen IPB University)” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, September 2024

Muhammad Yusuf Khalish Setiadi  
H2401201049

- 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 IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## ABSTRAK

MUHAMMAD YUSUF KHALISH SETIADI. Evaluasi Pelaksanaan *Capstone Project* Menggunakan IPA dan CSI (Studi Kasus pada Program Studi Manajemen IPB University). Dibimbing oleh WITA JUWITA ERMAWATI.

Indonesia menjadi urutan tertinggi dengan nilai *unemployment rate* sebesar 5,2% pada tahun 2023 dan munculnya tuntutan dan keterampilan abad 21. *Capstone Project* adalah upaya adaptif Kemendikbud dalam menciptakan lulusan yang memiliki keterampilan dan keahlian sesuai kebutuhan pasar serta ketercapaian IKU nomor 1 dan 2. *Capstone project* pertama kali dilaksanakan di Program Studi Manajemen IPB University pada tahun 2023. Sebagai program yang baru dan pertama kali dilaksanakan, evaluasi sebuah program sangat diperlukan untuk menentukan bagaimana tindak lanjut sebuah program di masa depan hingga memberikan masukan dan kritik. Data dianalisis menggunakan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penelitian ini juga melakukan *in-depth interview* dengan pengelola dan koordinator *capstone* sebagai data dan informasi tambahan. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan *capstone project* memiliki tingkat kesesuaian sebesar 89%, Program Studi Manajemen dapat memfokuskan perbaikan pelaksanaan *capstone project* pada indikator yang terdapat pada kuadran 1 kemudian indikator-indikator yang berada pada kuadran 3 untuk meningkatkan kepuasan, serta diperoleh hasil *Customer Satisfaction Indeks* sebesar 76,30% yang mengindikasikan bahwa mayoritas mahasiswa puas dalam pelaksanaan *capstone project*.

Kata kunci: *Capstone Project*, CSI, IPA

@Hak Cipta milik IPB University

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 IPB University.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## ABSTRACT

MUHAMMAD YUSUF KHALISH SETIADI. Evaluation of Capstone Project Implementation Using IPA and CSI (Case Study at IPB University Management Study Program). Supervised by WITA JUWITA ERMAWATI.

Indonesia was the highest with an unemployment rate of 5.2% in 2023 and the emergence of 21st century demands and skills. The Capstone Project was an adaptive effort of the Ministry of Education and Culture in creating graduates who have skills and expertise according to market needs and the achievement of KPIs number 1 and 2. The first capstone project will be carried out at the IPB University Management Study Program in 2023. As a new and first-time program, the evaluation of a program is very necessary to determine how to follow up a program in the future to provide input and criticism. The data was analyzed using the Importance and Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. This study also conducted in-depth interviews with capstone managers and coordinators as additional data and information. The results of the study show that the implementation of the capstone project has a conformity level of 89%, the improvement of the implementation of the capstone project can be focused on the indicators contained in quadrant 1 then the indicators in quadrant 3, the results of the Customer Satisfaction Index of 76.30% are obtained which indicates that the majority of students are satisfied.

*Keywords: Capstone Project, CSI, IPA*



### *@Hak cipta milik IPB University*

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 IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



# **EVALUASI PELAKSANAAN *CAPSTONE PROJECT* MENGUNAKAN IPA DAN CSI (STUDI KASUS PADA PROGRAM STUDI MANAJEMEN IPB UNIVERSITY)**

**MUHAMMAD YUSUF KHALISH SETIADI**

Skripsi  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana pada  
Program Studi Manajemen

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024**

- 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 IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



**@Hak cipta milik IPB University**

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 IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:  
1. Rindang Matoati, S.E., M.Sc  
2. Lindawati Kartika, S.E., M.Si





### *@Hak cipta milik IPB University*

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 IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan *Capstone Project* Menggunakan IPA dan CSI (Studi Kasus pada Program Studi Manajemen IPB University)

Nama : Muhammad Yusuf Khalish Setiadi

NIM : H2401201049

@Hak cipta milik IPB University

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Dr. Wita Juwita Ermawati, S.TP., M.M.



Diketahui oleh

Ketua Departemen:

Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M

NIP 197812132006041001



Tanggal Ujian: 15 Agustus 2024

Tanggal Lulus:

(tanggal penandatanganan oleh Dekan Fakultas/Sekolah ...)

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Juni 2024 sampai bulan Juli 2024 ini ialah Manajemen Pemasaran, dengan judul “Evaluasi Pelaksanaan *Capstone Project* Menggunakan IPA dan CSI (Studi Kasus pada Program Studi Manajemen IPB University)”.

Penulis menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapatkan karena bantuan, motivasi dan dukungan dari berbagai pihak sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih mendalam kepada:

1. Kedua orang tua Bapak Dedy Setiadi dan Ibu Lakshmi Paramanitha Dewi, serta keluarga besar yang memberikan doa dan dukungan berupa materil maupun non-materil
2. Dr. Wita Juwita Ermawati, S.TP., M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran (saran) selama penulis menyelesaikan penelitian ini.
3. Ibu Rindang Matoati, S.E., M.Sc dan Ibu Lindawati Kartika, S.E., M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
4. Pengelola dan koordinator *capstone* serta mahasiswa Manajemen Angkatan 57 yang telah memberikan waktu untuk memenuhi pengambilan data pada skripsi ini
5. Putri Eka W dan sahabat-sahabat penulis (Jerome, Vani, Ijjah), teman-teman Dkost Pavillion, dan teman-teman Manajemen 57 terutama Ovi, Verdi, Ariq, Boya, Ayu, Devina yang telah menemani penulis selama kuliah dan menjadi tempat berkeluh kesah dan membantu proses penyelesaian karya ilmiah ini.
6. HS Balio yang telah menjadi tempat yang nyaman untuk melakukan revisi penelitian ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan..

Bogor, September 2024

*Muhammad Yusuf Khalish Setiadi*



## DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	6
1.5 Ruang Lingkup	6
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Capstone Project	7
2.2 Kualitas Pelayanan	7
2.3 Kepuasan Konsumen	8
2.3.1 Definisi Kepuasan Konsumen	8
2.3.2 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	8
2.3.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen	9
2.4 Persepsi dan Harapan Konsumen	9
2.4.1 Definisi Persepsi Konsumen	9
2.4.2 Faktor Persepsi Konsumen	10
2.4.3 Definisi Harapan Konsumen	10
2.4.4 Faktor Harapan Konsumen	10
2.5 Tingkat Kepentingan Konsumen	11
2.6 Penelitian Terdahulu	11
III METODE	15
3.1 Kerangka Pemikiran	15
3.2 Waktu dan Tempat	16
3.3 Jenis dan Sumber Data	17
3.4 Metode Penarikan Sampel	17
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	17
3.5.1 Uji Validitas	17
3.5.2 Uji Reliabilitas	17
3.5.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	18
3.5.4 <i>Consumer Satisfaction Index (CSI)</i>	19
3.6 Variabel Operasional	19
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Gambaran Umum Capstone Program Studi Manajemen	22
4.2 Karakteristik Responden	24
4.3 Analisis Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	24
4.3.1 Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan	24
4.3.2 Diagram <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	25
4.4 Customer Satisfaction Index	29

4.5	Implikasi Manajerial	30
V	KESIMPULAN DAN SARAN	33
5.1	Kesimpulan	33
5.2	Saran	33
	DAFTAR PUSTAKA	34
	LAMPIRAN	37
	RIWAYAT HIDUP	45

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



## DAFTAR TABEL

1	Indikator kinerja utama perguruan tinggi	3
2	<i>Learning outcome</i> program studi manajemen	4
3	Penelitian terdahulu	12
4	Kriteria tingkat kepuasan	19
5	Tabel operasional	20
6	Bobot <i>Capstone</i> Sociotechnopreneur Start-Up	22
7	Bobot <i>Capstone</i> pengembangan talenta dan kepemimpinan	22
8	Bobot <i>Capstone</i> pengalaman riset dan karya tulis ilmiah	23
9	Bobot <i>Capstone</i> pengembangan portofolio	23
10	Bobot <i>Capstone</i> manajemen berkelanjutan	24
11	Karakteristik responden	24
12	Tingkat kesesuaian kinerja dan harapan	25
13	Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	25
14	Analisis CSI	29
15	Tingkat Kriteria CSI	30
16	Saran perbaikan	30
17	Saran mitra dan kerja sama	31

## DAFTAR GAMBAR

1	ASEAN Unemployment Rate Tahun 2024	1
2	Nilai PISA Indonesia	2
3	Kanal Pelaksanaan <i>Capstone</i>	4
4	Kerangka pemikiran	16
5	Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	18

## DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner penelitian	38
2	Bukti <i>in-depth interview</i>	42
3	Uji validitas	43
4	Uji reliabilitas	44