

ANALISIS KUALITAS LAYANAN BIMBINGAN BELAJAR AMSTERDAM INSTITUTE DENGAN PENERAPAN GAP PERSPEKTIF-HARAPAN DAN METODE KANO

Tesis
untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh
Muhammad Sulthan Achmad Sukri
24/547563/PEK/30645

Kepada
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2025



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Master of Business Administration
Faculty of Economics and Business
Universitas Gadjah Mada

Analisis Kualitas Layanan Bimbingan Belajar AMSTERDAM Institute Dengan Penerapan Gap Perspektif-Harapan dan Metode Kano

Muhammad Sulthan Achmad Sukri, Prof. Drs. Wakhid Slamet Ciptono, M.B.A., M.P.M. M.P.U., Ph.D.

Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS atau KARYA TULIS MANDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, menyatakan bahwa tesis/karya tulis mandiri dengan judul:

ANALISIS KUALITAS LAYANAN BIMBINGAN BELAJAR AMSTERDAM INSTITUTE DENGAN PENERAPAN GAP PERSPEKTIF-HARAPAN DAN METODE KANO

dan diajukan untuk diuji pada tanggal: 15 Desember 2025 adalah hasil karya saya. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tesis/karya tulis mandiri ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja atau tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tesis/karya tulis mandiri yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas **batal saya terima**.

Yogyakarta, 15 Desember 2025

Yang Memberi Pernyataan

Muhammad Sulthan Achmad Sukri

Saksi 1, sebagai pembimbing tesis/ karya tulis mandiri merangkap anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri:

Prof. Wakhid Slamet Ciptono, MBA., MPM., M.P.U., Ph.D.,

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri :

Rocky Adiguna, S.E., M.Sc., Ph.D.,

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri :

Dr. Yandra Rahadian Perdana, S.T., MT.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Master of Business Administration
Faculty of Economics and Business
Universitas Gadjah Mada

Analisis Kualitas Layanan Bimbingan Belajar AMSTERDAM Institute Dengan Penerapan Gap Perspektif-Harapan dan Metode Kano

Muhammad Sulthan Achmad Sukri, Prof. Drs. Wakhid Slamet Ciptono, M.B.A., M.P.M. M.P.U., Ph.D.

Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN BIMBINGAN
BELAJAR AMSTERDAM INSTITUTE DENGAN
PENERAPAN GAP PERSPEKTIF-HARAPAN
DAN METODE KANO**

Disiapkan dan disusun oleh:

Muhammad Sulthan Achmad Sukri

24/547563/PEK/30645

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 15 Desember 2025
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I

Rocky Adiguna, S.E., M.Sc., Ph.D.,
NIP 111198901201904101

Dosen Penguji II

Dr. Yandra Rahadian Perdana, S.T., MT.
NIP 202158273

Dosen Penguji III

Prof. Wakhid Slamet Ciptono, MBA., MPM., M.P.U., Ph.D.,
NIP 196006261988111001

Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Master of Business Administration (M.B.A.)
Tanggal 15 Desember 2025

Ketua Prodi Magister Manajemen

Prof. Amin Wibowo, S.E., M.B.A., Ph.D.
NIP 196905051995031001

Mengetahui,

Wakil Dekan Bidang Akademik

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada

Bayu Sutikno, SE., M.S.M., PhD.
NIP 197805202005011002