

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE SERVQUAL DAN QFD: STUDI KASUS SEKOLAH YASPORBI

Deny Wibisono

Program Studi Teknik Industri, Universitas Indraprasta PGRI

Corresponding author: denywibisono80@gmail.com

Abstrak

Penerapan manajemen mutu pendidikan yang populer dengan istilah Total Quality Education (TQE) menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk membantu pihak manajemen sekolah dalam melakukan evaluasi kualitas pelayanan, mengarahkan upaya-upaya perbaikan dengan meningkatkan atribut pelayanan yang lemah. Penelitian dilakukan di SMA YASPORBI dengan mengintegrasikan dua metode yang berbeda, yaitu Servqual dan QFD. Servqual mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kualitas pelayanan, QFD menerjemahkan keinginan pelanggan menjadi respon teknis yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen sekolah. Didapatkan sebanyak 11 atribut pelayanan pendidikan yang harus diperbaiki dari 32 atribut pelayanan pendidikan yang ada dengan dua atribut yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu guru membantu siswa memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan bakat dan minat siswa dan adanya pelatihan dalam menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru. Pada House of Quality Level 2 diperoleh 4 teknikal respon yang menjadi prioritas untuk dikembangkan oleh pihak manajemen sekolah untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, yaitu mengadakan pelatihan, workshop, dan seminar pendidikan, kerjasama sekolah dengan lembaga psikologi, sistem pembelajaran moving class, dan menyusun buku program kegiatan sekolah selama satu tahun.

Keywords: house of quality, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, servqual, total quality education.

Abstract

The application of quality management education that is popular with the term Total Quality Education (TQE) emphasis on finding that is consistent with the continuous improvement to achieve customer needs and satisfaction. This study aims to assist the school management in evaluating the quality of services, direct remediation efforts to improve service attributes weak. The study was conducted in SMA YASPORBI by integrating two different methods, namely SERVQUAL and QFD. Servqual identify the strengths and weaknesses of the quality of service, QFD translates into a customer's desire to do a technical response by the management of the school. Obtained as many as 11 educational service attributes that should be fixed on the 32 attributes of existing educational services with two attributes is a priority repairs, which teachers help students choose college majors that fit their talents and interests of students and their training in dealing with the selection of new admissions. In the House of Quality Level 2 obtained four technical response to the priorities to be developed by the school management to meet the wants and needs of customers, namely training, workshops, and educational seminars, and school linkages with institutes of psychology, learning systems moving class, and compiled a book program of activities for the school year.

Keywords: customer satisfaction, house of quality, service quality, servqual, total quality education.

1 Pendahuluan

Salah satu tantangan penting yang dihadapi oleh sekolah, perguruan tinggi maupun universitas adalah bagaimana mengelola sebuah institusi pendidikan yang bermutu, dimana saat ini terdapat upaya dari pengelola institusi pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan. Penerapan manajemen mutu pendidikan ini lebih populer dengan istilah Total Quality Education (TQE). Dasar dari manajemen ini dikembangkan dari konsep Total Quality Manajemen (TQM), yang mulanya diterapkan pada dunia bisnis kemudian diterapkan pada dunia pendidikan. Secara filosofis, konsep ini menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan (Sallis, 2016).

Sallis (2016) mengemukakan bahwa organisasi-organisasi terbaik, baik milik pemerintah maupun swasta, memahami mutu dan mengetahui rahasianya. Menemukan sumber mutu adalah sebuah petualangan yang penting. Pelaku-pelaku dunia pendidikan menyadari keharusan mereka meraih mutu tersebut dan menyampaikannya pada pelajar dan anak didik. Sesungguhnya, ada banyak sumber mutu dalam pendidikan, misalnya sarana gedung yang bagus, guru yang terkemuka, nilai moral yang tinggi, hasil ujian yang memuaskan, spesialisasi atau kejuruan, dorongan orang tua, bisnis dan komunitas lokal, sumber daya yang melimpah, aplikasi teknologi yang mutakhir, kepemimpinan yang baik dan efektif, perhatian terhadap anak didik, kurikulum yang memadai, atau juga kombinasi dari faktor-faktor tersebut.

Memposisikan institusi pendidikan sebagai industri jasa, harus memenuhi standar mutu. Institusi dapat disebut bermutu, dalam konsep *Total Quality Management (TQM)*, harus memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan. Secara operasional, mutu ditentukan oleh dua faktor, yaitu terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya dan terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan menurut tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa. Mutu pertama disebut *quality in fact* (mutu sesungguhnya) dan kedua disebut *quality in perception* (mutu persepsi). Standar mutu produksi dan pelayanan diukur dengan kriteria sesuai dengan spesifikasi, cocok dengan tujuan pembuatan dan penggunaan, tanpa cacat (*zero defect*) dan selalu baik sejak awal (*right first time and every time*). Mutu dalam persepsi diukur dalam persepsi diukur dari kepuasan pelanggan atau pengguna, meningkatnya minat, harapan dan kepuasan pelanggan. Dalam penyelenggaraannya, *quality in fact* merupakan profil lulusan institusi pendidikan yang sesuai dengan kualifikasi tujuan pendidikan, yang berbentuk standar kemampuan dasar berupa kualifikasi akademik minimal yang dikuasai peserta didik. Sedangkan *quality in perception* pendidikan adalah kepuasan pelanggan dan bertambahnya minat pelanggan eksternal terhadap lulusan institusi pendidikan (Sallis, 2016).

Elton et al. (1991) mengemukakan jika tujuan mutu adalah memenuhi kebutuhan-kebutuhan pelanggan, maka hal penting yang perlu diperjelas adalah kebutuhan dan keinginan siapa yang harus dipenuhi? Ditingkat inilah pentingnya membicarakan gagasan tentang 'pelanggan'. Pelanggan dapat dibedakan menjadi pelanggan dalam (*internal customer*) dan pelanggan luar (*external customer*). Dalam dunia pendidikan yang termasuk 'pelanggan utama' adalah siswa yang secara langsung menerima jasa, 'pelanggan kedua' yaitu orang tua, gubernur atau sponsor siswa yang memiliki kepentingan langsung secara individu maupun institusi, dan 'pelanggan ketiga' yaitu pihak yang memiliki peran penting, meskipun tidak langsung seperti pemerintah, dunia industri dan masyarakat secara keseluruhan. Jadi, suatu institusi pendidikan tersebut akan disebut bermutu apabila pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, terdapat suatu instansi pendidikan sekolah menengah atas swasta bernama SMA YASPORBI berada di daerah Pancoran Jakarta Selatan, memiliki fasilitas yang lengkap, bangunan sekolah yang nyaman, lapangan olahraga dan tempat parkir yang luas, lingkungan sekolah yang hijau dan bebas polusi, ruang kelas menggunakan AC, toilet yang bersih dan dikelola secara khusus oleh lembaga *outsourcing*, kantin dan perpustakaan yang baik. Disamping fasilitas yang baik, disamping itu juga didukung oleh tenaga pengajar yang bersertifikasi dan staf yang berkualitas dan juga memiliki sistem keamanan yang terjamin sehingga proses pelayanan pendidikan dalam kegiatan belajar mengajar menjadi sangat nyaman dan kondusif.

Namun demikian, dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir SMA YASPORBI mengalami penurunan jumlah penerimaan siswa baru serta jumlah lulusan yang diterima atau lolos seleksi penerimaan mahasiswa baru di perguruan tinggi negeri (Yasporbi, 2016). Mengingat hal ini, maka diperlukan adanya pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan (*continuous improvement*) terhadap kualitas layanan pendidikan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan, maka harapan dengan adanya perbaikan kepuasan semua *stakeholder* yang terkait dalam layanan akademik dapat meningkatkan jumlah calon siswa baru dan daya saing lulusan agar mampu diterima di perguruan tinggi negeri pada tahun selanjutnya.

Sesuai pendapat Kitcroen dalam Akhlagi (2012) bahwa jumlah keluhan dikhawatirkan bias menimbulkan *image* buruk institusi pendidikan yang berpengaruh pada jumlah siswa baru yang akan mendaftar. Selain itu berpengaruh pada akreditasi sekolah di masa depan.

Oleh karena itu, penelitian yang berkaitan dengan kualitas sistem pelayanan pendidikan yang diberikan kepada siswa yang ada di SMA YASPORBI adalah apakah kualitas sistem pelayanan pendidikan yang ada

telah sesuai dengan keinginan dan harapan siswa dan pihak manajemen sekolah. Penelitian ini akan membantu pihak manajemen mengetahui kualitas sistem pelayanan pendidikan selama ini dan memberikan masukan kepada pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan pendidikan di SMA YASPORBI mereka dengan membuat prioritas peningkatan berdasarkan tingkat kualitas dan atribut-atribut. Dengan mengetahui atribut-atribut pelayanan dengan benar maka perusahaan akan mampu memperbaiki dan meningkatkan kualitas lembaga pendidikannya menjadi efektif dan efisien.

Model *Servqual* (singkatan dari *service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman et. al (1985) adalah merupakan model kualitas jasa yang paling populer dan dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa yang dikenal dengan istilah *Gap Analysis Model* yang berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan. Model ini menegaskan bila kinerja pada suatu atribut (*attribute Performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan menjadi positif dan sebaliknya.

Quality Function Deployment (QFD) berkaitan dengan (1) menetapkan apa yang akan memuaskan pelanggan dan (2) menerjemahkan keinginan pelanggan pada desain yang dijadikan sasaran. Idennya adalah untuk memahami keinginan pelanggan dan memperkenalkan solusi proses alternatif kepada mereka. Kemudian, informasi ini dipadukan diawal proses desain untuk membantu menetapkan apa yang dapat memuaskan pelanggan dan dimana upaya-upaya kualitas perlu disebarkan. Suatu perangkat QFD adalah rumah kualitas (*House of Quality*), rumah kualitas merupakan teknik grafis untuk menjelaskan hubungan antara keinginan pelanggan dan produk (atau jasa) (Heizer dan Render, 2009).

Penelitian terdahulu oleh Hanggara (2010) menggunakan integrasi *Servqual* dan *QFD* pada sekolah SMKN 6 Kota Malang, dimana hasilnya menunjukkan fungsi dari integrasi tersebut adalah memperjelas perencanaan untuk melakukan perbaikan. Integrasi ini dilakukan dengan memanfaatkan gap persepsi dan ekspektasi pada room I *House of Quality*, dan hasil dari pengukuran *Servqual* digunakan pada room II *House of Quality*.

Penelitian lainnya oleh Wulandari(2014) menggunakan integrasi *Servqual* dan *QFD* pada Prodi S1 Sistem Informasi STIKOM Surabaya, dimana hasil akhir dari penelitian ini adalah rancangan strategi perbaikan layanan pendidikan program studi S1 Sistem Informasi STIKOM SURABAYA, yaitu *maintenance* komputer, perbaikan komputer yang rusak, pemberian pendidikan dan pelatihan bagi dosen dan karyawan serta penambahan *bandwith*.

2 Kajian Teori

Strategi

Heizer & Render (2010) menyatakan saat misi ditetapkan, strategi dan penerapannya dapat dimulai. Strategi (*Strategy*) adalah rencana tindakan organisasi untuk mencapai misinya. Setiap wilayah fungsional mempunyai strategi untuk mencapai misinya dan membantu organisasi mencapai misi keseluruhan. Strategi-strategi ini memanfaatkan peluang dan kekuatan, menetralkan ancaman, serta menghindari kelemahan. Perusahaan-perusahaan mencapai misi mereka melalui tiga cara: (1) diferensiasi (*differentiation*), (2) kepemimpinan (*leadership*) biaya, (3) respons yang cepat.

Manajemen Strategis dapat didefinisikan sebagai seni dan pengetahuan dalam merumuskan, mengimplementasikan, serta mengevaluasi, serta mengevaluasi keputusan-keputusan lintas-fungsional yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuannya. Sebagaimana disiratkan oleh definisi ini, manajemen strategis berfokus pada usaha untuk mengintegrasikan manajemen, pemasaran, keuangan/akutansi, produksi/operasi, penelitian dan pengembangan, serta sistem informasi komputer untuk mencapai keberhasilan organisasional. (David, 2009)

Selanjutnya David (2009) mengemukakan definisi strategi dengan penjelasan sebagai berikut :

- 1) Strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai. Strategi bisnis mencakup ekspansi geografis, diversifikasi, akuisisi, pengembangan produk, penetrasi pasar, pengetatan, divestasi, likuidasi, dan usaha patungan atau *joint venture*.
- 2) Strategi adalah aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah yang sangat besar. Selain itu, strategi mempengaruhi perkembangan jangka

panjang perusahaan, biasanya untuk lima tahun kedepan, karenanya berorientasi ke masa yang akan datang. Strategi mempunyai konsekuensi multifungsional atau multidivisional serta perlu mempertimbangkan, baik faktor eksternal maupun internal yang dihadapi perusahaan.

Pendapat lain tentang strategi dalam bidang pendidikan adalah dikemukakan oleh Amesi (2011) yang menyatakan bahwa strategi adalah tentang posisi kompetitif yang membedakan diri di mata siswa atau klien tentang hal yang dapat menambahkan nilai melalui kombinasi kegiatan berbeda yang digunakan oleh pesaing. Amesi juga melihat strategi sebagai kombinasi kedua ujung (tujuan) dimana perusahaan atau lembaga sedang berusaha untuk mencapainya. Sehingga disimpulkan bahwa strategi adalah suatu penggabungan ide dan posisi dalam pembelajaran yang digunakan oleh manajemen puncak atau administrator yang berguna bagi kepentingan besar organisasi atau lembaga yang mengacu pada arah dasar keputusan yaitu misi dan tujuan lembaga.

Kualitas Layanan/Jasa

Menurut pendapat Sachdev & Verma (2004) dalam Tjiptono dan Chandra (2016) Kualitas jasa atau kualitas layanan (*service quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa. Perspektif pengukuran kualitas bisa dikelompokkan menjadi dua jenis : internal dan eksternal. Kualitas berdasarkan perspektif internal di artikan sebagai *zero defect* (*“doing it right the first time”* atau kesesuaian dengan persyaratan), sedangkan perspektif eksternal memahami kualitas berdasarkan persepsi pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan, sikap pelanggan, dan *customer delight*.

Dimensi Kualitas Jasa

Untuk menilai atau mengukur kualitas jasa perlu pemahaman mengenai dimensi kualitas jasa. banyak sekali penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa. Penelitian dilakukan oleh para pakar di bidang manajemen jasa untuk mengetahui secara rinci dimensi kualitas jasa yang mempengaruhi kualitas jasa, termasuk menentukan dimensi yang mana yang paling menentukan dalam kualitas jasa tertentu.

Parasaruman, et al (1988) melakukan kembali pada kelompok fokus (*focus group*), baik pengguna maupun penyedia jasa. Akhirnya ditemukan hasil bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara *communication, competence, courtesy, dan security*. Demikian pula halnya mereka menemukan hubungan yang sangat kuat diantara *access dan understanding* yang kemudian digabung menjadi satu dimensi, yaitu *emphaty*. Dan akhirnya Parasaruman (1988) mengemukakan lima dimensi kualitas jasa. Adapun kelima dimensi kualitas tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Reliability* (kehandalan)
Merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dapat dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap)
Merupakan kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dalam memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan dengan cepat dan segera.
3. *Assurance* (jaminan)
Merupakan kemampuan yang meliputi pengetahuan, ramah, sopan dan memiliki sifat yang dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan pelanggan dan merasa terbebas dari resiko dan bahaya.
4. *Emphaty* (empati)
Merupakan kemampuan untuk memberikan perhatian dan pemahaman kepada pelanggan.
5. *Tangibles* (bukti nyata)
Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain lain yang harus ada dalam proses jasa.

Alat Pengukur Kualitas Jasa

Metode Servqual

Tjiptono dan Chandra (2016) mengemukakan Model Servqual didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/semurna untuk masing-masing atribut jasa. Bila kinerja sesuai dengan atau melebihi standar, maka persepsi atas kualitas jasa

keseluruhan akan positif dan sebaliknya. Dengan kata lain, model ini menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*).

Quality Function Deployment (QFD)

Quality Function Deployment (QFD) adalah salah satu kiat manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) yang mengutamakan kebutuhan pelanggan dalam rancangan produknya. Yoji Akae adalah orang yang dikenal sebagai "Bapak QFD" karena dialah yang pertama kali menerapkan QFD di *Mitsubishi Heavy Industries Kobe Shipyard* pada tahun 1972. Yoji Akae mendefinisikan QFD sebagai:

"A method for developing a design quality aimed at satisfying the customer and then translating the customer's demands into design targets and major quality assurance points to be used throughout the production phase" (Akae, 1990)."

Cohen (1995) mendefinisikan *Quality Function Deployment* adalah metode terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk membangun kebutuhan spesifikasi dan keinginan konsumen, seperti serta evaluasi yang sistematis dan kemampuan dari produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Quality Function Deployment (disingkat QFD) berkaitan dengan (1) menetapkan apa yang akan memuaskan pelanggan dan (2) menerjemahkan keinginan pelanggan pada desain yang dijadikan sasaran. Idengan adalah untuk memahami keinginan pelanggan dan memperkenalkan solusi proses alternatif kepada mereka. Kemudian, informasi ini dipadukan diawal proses desain untuk membantu menetapkan apa yang dapat memuaskan pelanggan dan dimana upaya-upaya kualitas perlu disebarkan. Suatu perangkat QFD adalah rumah kualitas (*House of Quality*), rumah kualitas merupakan teknik grafis untuk menjelaskan hubungan antara keinginan pelanggan dan produk (atau jasa) (Heizer dan Render, 2009).

3 Metode

Jenis penelitian yang dilakukan adalah lebih menekankan pada pendekatan kuantitatif. Alasan menggunakan metode ini adalah karena untuk memberikan gambaran mengenai gejala yang dan atau fenomena yang terjadi di SMA YASPORBI yang berkaitan dengan kualitas layanan jasa pendidikan yang ditawarkan oleh SMA YASPORBI dalam upaya meningkatkan pelayanan dilihat dari sisi siswa. Dengan objek penelitian ini siswa SMA YASPORBI Kelas XII atau tingkat akhir pada *level* pendidikan Sekolah Menengah Atas.

Data dan Informasi

Penelitian ini adalah mengenai kualitas pelayanan yang ada di sekolah YASPORBI sebagai obyek penelitian, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen serta tingkat kepentingan siswa terhadap atribut layanan pendidikan obyek penelitian, selain itu juga untuk mengetahui prioritas prosedur kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan siswa. Seperti pada matrik pengembangan QFD dengan langkah tahapan (1) keinginan konsumen menuju ke parameter teknik (2) parameter teknik menuju ke kebutuhan proses dan (3) kebutuhan proses menuju ke prosedur kualitas.

Metode Servqual

Tjiptono dan Chandra (2016) mengemukakan Model Servqual didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/semurna untuk masing-masing atribut jasa. Bila kinerja sesuai dengan atau melebihi standar, maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan positif dan sebaliknya. Dengan kata lain, model ini menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*).

Pengukuran kualitas jasa dalam model Servqual didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik). Kelima dimensi utama tersebut dijabarkan ke dalam masing-masing 22 atribut rinci untuk variabel harapan dan variabel persepsi, yang disusun dalam pernyataan-pernyataan berdasarkan skala Likert, dari 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 7 (Sangat Setuju) dalam Tabel 2.2. Evaluasi kualitas jasa menggunakan model Servqual mencakup perhitungan perbedaan nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan

persepsi. Skor Servqual untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithaml, et al., 1990):

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan} \quad (1)$$

Pada prinsipnya data yang diperoleh melalui instrumen Servqual dapat dipergunakan untuk menghitung skor gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci :

- *Item-by-item analysis*, misalnya, P1 – H1, P2 – H2 dan seterusnya
- *Dimension-by dimension analysis*, contohnya, $(P1+P2+P3+P4/4) - (H1+H2+H3+H4/4)$, dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan empat pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu
- Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa atau gap Servqual, yaitu $(P1+P2+P3+... +P22/22) - (H1+H2+H3+... +H22/22)$

Tabel 1 Dimensi dan Atribut Model Servqual

No	Dimensi	Atribut
1	Reliabilitas	1. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan 2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan 3. Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali 4. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan 5. Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan
2	Daya Tanggap	6. Menginformasikan pelanggan kepastian waktu penyampaian jasa 7. Layanan yang segera/cepat bagi pelanggan 8. Ketersediaan untuk membantu pelanggan 9. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan
3	Jaminan	10. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan 11. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi 12. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan
4	Empati	13. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan 14. Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan 15. Karyawan memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian 16. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan 17. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan
5	Bukti Fisik	18. Waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman 19. Peralatan modern 20. Fasilitas yang berdaya tarik visual 21. Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional 22. Materi-materi berkaitan jasa yang berdaya tarik visual

House of Quality

Cohen (1995) mendefinisikan *Quality Function Deployment* adalah metode terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk membangun kebutuhan spesifikasi dan keinginan konsumen, seperti serta evaluasi yang sistematis dan kemampuan dari produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Dalam penggunaan ada beberapa matriks, salah satunya yaitu *House of Quality*, karena bentuknya menyerupai rumah, antara lain:

1. *Voice of Customer (A)*, merupakan sebuah daftar dari keinginan pelanggan yang didapatkan dari survei secara kualitatif.
2. *Planning Matrix (B)*, merupakan data kuantitatif yang mengindikasikan kepentingan dari *Voice of Customer* dan tingkat persepsi dan harapan pelanggan.
3. *Technical Response (C)* atau disebut *The Hows*, fungsinya untuk menjawab *Voice of Customer (The Whats)* yang dikembangkan dalam bahasa teknis perusahaan, sehingga menjadi persyaratan yang dapat diukur dan dilaksanakan.

4. *Relationship* (D), merupakan penilaian kekuatan korelasi antar tiap elemen dari respon teknis yang ada pada *The Hows* (C) dengan setiap keinginan dan kebutuhan pelanggan yang ada pada *The Whats* (A).

4 Hasil dan Pembahasan

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil interview dan observasi yang dilakukan, maka dapat diidentifikasi 32 atribut layanan pendidikan yang menjadi *customer requirements* dari SMA YASPORBI. Identifikasi tersebut berdasarkan kepada 5 komponen *service quality*, yaitu : bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*), berikut ini adalah uraian dari masing-masing atribut pelayanan tersebut:

Kehandalan (*reliability*)

1. Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat
Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat sangat dibutuhkan siswa baru agar mereka lebih cepat mengetahui diterima atau tidaknya siswa baru. Hal ini agar siswa dapat mencari sekolah yang lain jika tidak diterima.
2. Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar
Proses belajar mengajar harus dijalankan dengan baik dan lancar agar siswa menjadi lebih optimal dalam belajar.
3. Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat
Proses belajar mengajar harus dijalankan dengan tepat waktu agar pelayanan kegiatan belajar mengajar berlangsung tepat waktu.
4. Isi pembelajaran berguna untuk mempersiapkan siswa dalam SPMB
Isi pembelajaran yang diajarkan tentunya harus berguna untuk siswa dalam menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru.
5. Guru mampu menyampaikan materi dengan baik
Agar kegiatan belajar mengajar berlangsung dengan baik maka guru seharusnya mampu menyampaikan materi pelajaran dengan baik dan menarik sehingga siswa menjadi tertarik untuk belajar.
6. Guru bidang studi mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya
Guru bidang studi sebaiknya mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya agar guru mudah dalam mengajar dan menyampaikan materi sekolah.

Jaminan (*assurance*)

7. Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi SPMB
Dalam menyiapkan siswa menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru dibutuhkan pelatihan agar siswa siap dalam menghadapi seleksi.
8. Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi sesuai dengan potensi dan minat siswa
Guru harus memberikan perhatian dan membantu siswanya dalam memberikan dan mengarahkan pilihan jurusan kepada siswa sesuai dengan bakat dan minat siswa dalam memilih perguruan tinggi.
9. Peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa
Peraturan dan tata tertib sekolah harus berlaku untuk semua siswa agar siswa merasa adil dan tidak dibeda-bedakan antara siswa yang satu dengan yang lain.
10. Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru dan karyawan
Komunikasi yang baik sangat dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan belajar mengajar di sekolah.
11. Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa
Guru harus memberikan tugas dengan bijak dan proporsional karena tugas tidak boleh membebani siswa dikarenakan waktu yang dimiliki tidaklah cukup dengan melihat jam sekolah dari pagi hingga malam hari.
12. Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa
Dalam menyampaikan dan interaksi dalam kelas guru harus bersikap adil terhadap siswa sehingga siswa menjadi aktif dan semangat dalam belajar. Murid menjadi merasa adil dalam pelayanan mengajar.

Empati (*Emphaty*)

13. Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti
Perhatian dari seorang guru sangatlah penting terhadap siswa yang belum mengerti karena tidak semua siswa langsung dapat mengerti dalam menerima pelajaran sehingga dibutuhkan perhatian khusus.
14. Guru mudah ditemui apabila ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum mengerti
Kemudahan dalam menemui guru sangat dibutuhkan jika ada siswa yang ingin berkonsultasi terhadap pelajaran yang belum dimengerti.
15. Guru memiliki kreatifitas dalam mengajar
Guru merupakan salah satu komponen penting dalam keberhasilan dalam kegiatan belajar mengajar. Oleh karena itu dibutuhkan guru yang memiliki kreatifitas dalam mengajar agar suasana belajar lebih menjadi kondusif sehingga siswa merasa senang dan nyaman dalam belajar di kelas.
16. Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar
Guru sangat dibutuhkan untuk memotivasi siswa agar apa yang ia cita-citakan menjadi terwujud. Oleh karena itu seorang guru harus mampu melihat dan membaca bakat dan minat siswa sehingga dapat terus memotivasinya.
17. Keamanan pada waktu proses belajar mengajar terjaga
Agar kegiatan belajar dan mengajar dapat berjalan dengan baik dan lancar dibutuhkan rasa aman dan nyaman terhindar dari bahaya supaya kegiatan belajar mengajar menjadi lancar
18. Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti
Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti sangat dibutuhkan agar siswa dapat dengan mudah mempelajari pelajaran yang diajarkan oleh sekolah.
19. Karyawan terampil dalam urusan administrasi
Urusan administrasi sangat mendukung dalam mendapatkan informasi dan data-data siswa sehingga harus ditangani oleh karyawan yang mengerti urusan administrasi sehingga dapat cepat dan mudah jika dibutuhkan.
20. Tenaga perpustakaan melayani siswa dengan baik
Tenaga perpustakaan harus mampu melayani siswa dengan baik jika ada siswa yang ingin meminjam dan membaca buku. Tenaga perpustakaan juga harus melayani siswa dengan baik agar siswa menjadi senang untuk ke perpustakaan.
21. Karyawan ramah dalam melayani siswa
Selain terampil dalam urusannya, karyawan juga harus bersikap ramah kepada siswa dalam pelayanannya sehingga siswa merasa nyaman berkomunikasi dengan karyawan.
22. Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik
Karyawan selain mampu melayani siswa dengan baik juga harus mampu melayani orang tua siswa dengan baik pula agar terjadi komunikasi yang baik.

Bukti Langsung (*Tangible*)

23. Karyawan dan guru berpenampilan rapi
Penampilan karyawan dan guru harus rapi dan bersih agar dapat menjadi contoh siswa. Karena guru merupakan panutan bagi siswa.
24. Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap
Perpustakaan dengan koleksi buku yang lengkap diharapkan dapat membantu siswa dalam menambah wawasan dan menyelesaikan tugas-tugas mereka.
25. Laboratorium memiliki peralatan yang lengkap
Laboratorium dengan peralatan yang lengkap diharapkan siswa yang praktikum dapat berjalan dengan baik dan lancar.
26. Terdapat sistem informasi sekolah (*website*) yang informatif
Sistem informasi sekolah dengan memanfaatkan fasilitas internet sangat berguna untuk membantu siswa atau orang lain dalam mendapatkan informasi sekolah.
27. Lingkungan sekolah yang aman dan bersih
Lingkungan sekolah yang aman dan bersih diharapkan dapat membuat siswa menjadi nyaman sehingga proses belajar mengajar menjadi lancar.
28. Meja dan kursi dalam keadaan baik dan rapi
Meja dan kursi dalam keadaan baik dan rapi dimaksudkan agar siswa dapat belajar dengan baik.
29. Peralatan lab dalam kondisi baik dan tertata rapi

Peralatan lab dalam kondisi baik dan tertata rapi agar siswa yang praktikum berjalan lancar dan memudahkan siswa dalam mempersiapkan alat-alat praktikum sebelum praktikum dimulai Daya Tangkap (*responsiveness*)

30. Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti
Kecepatan dan kesegeraan guru dalam membantu siswa yang belum mengerti terhadap pelajaran sangat dibutuhkan agar siswa menjaditerbantu dan merasa diperhatikan sehingga materi pelajaran dapat segerasiswa mengerti.
31. Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan
Karyawan harus mampu melayani siswa dengan cepat dan segera jika ada kesulitan yang didapatkan siswa.
32. Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan
Sebaiknya guru mampu menjawab pertanyaan dari siswa dengan segeraagar siswa lebih cepat mendapatkan jawaban dari pertanyaan dankesulitannya itu.

Setelah dilakukan penyebaran kuisisioner kepada 72 responden, kemudian dihitung nilai Gap 5, yang ditunjukkan dalam Tabel 2, selisih antara tingkat persepsi dan tingkat harapan.

Tabel 2 Gap 5

No	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	Gap Score
1	4.11	4.08	0.03
2	4.25	4.03	0.23
3	4.11	4.01	0.09
4	4.25	4.09	0.16
5	3.79	4.01	-0.23
6	4.25	3.91	0.35
7	4.25	4.08	0.17
8	4.25	4.15	0.11
9	3.79	4.25	-0.47
10	4.21	4.27	-0.05
11	4.11	3.97	0.13
12	3.79	4.21	-0.43
13	4.11	4.25	-0.15
14	3.79	3.97	-0.19
15	4.51	4.20	0.31
16	3.79	4.20	-0.41
17	4.55	4.15	0.40
18	3.95	4.24	-0.29
19	4.51	4.21	0.29
20	4.11	4.03	0.08
21	4.11	4.03	0.08
22	4.16	4.25	-0.09
23	4.51	4.07	0.44
24	4.16	4.11	0.05
25	4.25	4.09	0.16
26	4.21	4.09	0.12
27	4.25	4.09	0.16
28	4.56	4.37	0.19
29	4.51	4.32	0.19
30	4.21	4.32	-0.11
31	4.56	4.31	0.25
32	4.21	4.67	-0.45

House of Quality (HOQ) Level 1

Dalam menyusun *House of Quality* (HOQ) Level 1, kita akan menggunakan data-data yang berkaitan dengan *customer requirements* yang merupakan atribut pelayanan pendidikan serta respon teknis dari pihak manajemen SMA YASPORBI dan YAYASAN YASPORBI. Diperlukan penyesuaian tingkat kepentingan (*Adjusted Importance*) atribut pelayanan sebelum kemudian akan diintegrasikan kedalam *House of Quality*, sehingga diperlukan perhitungan nilai *adjusted importance* dari atribut pelayanan-pelayanan tersebut.

Analisis HOQ Level 1

Dari hasil penyusunan HOQ, diperoleh prioritas langkah-langkah dalam upaya peningkatan kualitas jasa, dengan menggunakan metode *Servqual* yang kemudian diintegrasikan ke dalam *House of Quality*, tingkat kepentingan dari masing-masing atribut yang bernilai negatif merupakan customer requirement, dimana dengan metode ini tentunya semakin mempertajam prioritas perhatian pada atribut-atribut yang mempunyai pengaruh besar dalam memberikan kontribusi kepuasan pelanggan.

Target dan Arah Perbaikan Respon Teknikal

Arah perbaikan dikategorikan dalam tiga kelompok yaitu :

1. Naik, artinya semakin tinggi nilai yang dicapai maka akan semakin baik.
2. Tetap, artinya target yang dituju sudah baik.
3. Turun, artinya semakin rendah nilai tersebut, maka akan semakin baik.

Jadi arah perbaikan respon teknikal adalah arah mana yang sebaiknya dituju setiap respon teknikal terhadap nilai targetnya. Dalam penelitian ini kita dapat melihat terdapat sebanyak 4 respon teknikal yang mempunyai arah perbaikan tetap dan 10 lainnya mempunyai arah teknikal yang naik.

Berkaitan dengan kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelanggan (dan bukan penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan (Kotler & Keller, 2016). Untuk itu ada beberapa penelitian yang mendukung penelitian ini antara lain :

1. Penelitian yang dilakukan Tarim (2013), dengan mengintegrasikan Metode *Servqual* dan *Quality Function Deployment* (QFD) diperoleh hasil yang menyatakan bahwa Lembaga pendidikan seperti organisasi lain menyadari pentingnya filosofi berpusat pada pelanggan dan beralih ke pendekatan seperti total manajemen mutu untuk membantu mengelola bisnis mereka. Makalah ini dimulai dengan teori latar belakang dan kemudian menguraikan hasil studi yang dilakukan pada siswa dalam lembaga pendidikan yang dipilih di India untuk mendapatkan perspektif mahasiswa kualitas lembaga-lembaga. Metodologi *Servqual* diterapkan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi layanan aktual yang diterima. Teknik penyebaran fungsi kualitas kemudian digunakan untuk mengidentifikasi set karakteristik desain / komponen kualitas minimum yang memenuhi persyaratan mahasiswa sebagai pelanggan dari sistem pendidikan.
2. Penelitian oleh Hanggara et. Al (2010), tujuan penelitian ini adalah mengintegrasikan metode *Service Quality* (*Servqual*) dengan *Quality Function Deployment* (QFD) yang menghasilkan proses penyempurnaan berkelanjutan (*continual improvement*) terhadap kinerja sekolah sehingga kualitas dan output sekolah sebagai sebuah institusi pendidikan selalu menjadi lebih baik dari waktu ke waktu. Karena itu perlu adanya peninjauan terhadap konsumen untuk meningkatkan kualitas dari lembaga pendidikan terkait sehingga layanan lembaga pendidikan di SMKN 6 Kota Malang semakin baik. Penelitian ini menggunakan integrasi metode *Service Quality* (*Servqual*) dan *Quality Function Deployment* (QFD). Fungsi dari integrasi tersebut adalah memperjelas perencanaan untuk melakukan perbaikan. Integrasi ini dilakukan dengan memanfaatkan gap persepsi dan ekspektasi pada *room I House of Quality*, dan hasil dari pengukuran *Servqual* digunakan pada *room II House of Quality*.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Amini & Akhlaqi (2012), penelitian ini mencoba untuk menilai perspektif kualitas pendidikan, melalui *Servqual*. Metodologi *Servqual* terbukti menjadi alat yang ampuh untuk menganalisis kualitas layanan di bagian yang berbeda dari ilmu pengetahuan dan industri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di pusat pendidikan saat ini, ada kesenjangan kualitas dalam semua kualitas pelayanan ukuran, kesenjangan yang paling menonjol adalah untuk dimensi *responsiveness* dan keandalan.

Adapun perbandingan dari penelitian saat ini dengan hasil *review* penelitian sebelumnya secara umum dapat dilihat pada Tabel 3 dimana dapat dilihat kriteria yang digunakan, metode analisisnya, serta kelebihan dan kekurangan dari setiap penelitian.

Implikasi Industri

Upaya dari pengelola institusi pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan. Penerapan manajemen mutu pendidikan ini lebih populer dengan istilah *Total Quality Education* (TQE). Dasar dari manajemen ini dikembangkan dari konsep *Total Quality Manajemen* (TQM), yang mulanya diterapkan pada dunia bisnis kemudian diterapkan pada dunia pendidikan. Secara filosofis, konsep ini menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Model Servqual (singkatan dari *service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman et. al (1985) adalah merupakan model kualitas jasa yang paling populer dan dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa yang dikenal dengan istilah *Gap Analisis Model* yang berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan. Model ini menegaskan bila kinerja pada suatu atribut (*attribute Performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan menjadi positif dan sebaliknya.

Quality Function Deployment (QFD) berkaitan dengan (1) menetapkan apa yang akan memuaskan pelanggan dan (2) menerjemahkan keinginan pelanggan pada desain yang dijadikan sasaran. Idennya adalah untuk memahami keinginan pelanggan dan memperkenalkan solusi proses alternatif kepada mereka. Kemudian, informasi ini dipadukan diawal proses desain untuk membantu menetapkan apa yang dapat memuaskan pelanggan dan dimana upaya-upaya kualitas perlu disebarkan. Suatu perangkat QFD adalah rumah kualitas (*House of Quality*), rumah kualitas merupakan teknik grafis untuk menjelaskan hubungan antara keinginan pelanggan dan produk (atau jasa).

Tabel 3. Hasil Review Penelitian sebelumnya dan saat ini

Peneliti	Penelitian Ini (2016)	Tarim (2013)	Hanggara et. al (2010)	Amini & Akhlaqi (2012)
Tujuan/Tema	Analisis Kualitas Layanan Pendidikan	Analisis Kualitas Layanan Pendidikan	Analisis Kualitas Layanan Pendidikan	Analisis Kualitas Layanan Pendidikan
Metode	<i>Servqual dan Quality Function Deployment</i>	<i>Servqual dan Quality Function Deployment</i>	<i>Quality Function Deployment, Service Quality, dan peningkatan kualitas.</i>	<i>Fuzzy Servqual, Quality Function Deployment (QFD)</i>
Hasil	Servqual 11 layanan perlu perbaikan dan 4 teknikal respon pada <i>House of Quality Level 2</i>	Analisa Servqual diperoleh 2 layanan perlu perbaikan	memperjelas perencanaan untuk melakukan perbaikan. Integrasi ini di lakukan dengan memanfaatkan gap persepsi dan ekspektasi pada room I House of Quality, dan hasil dari pengukuran <i>Servqual</i> digunakan pada <i>room II House of Quality</i>	rancangan strategi perbaikan layanan yaitu maintenance komputer, perbaikan komputer yang rusak, pemberian pendidikan dan pelatihan bagi dosen dan karyawan
Kelebihan	Menterjemahkan proses pengerjaan secara jelas dan komprehensif	Lebih menekankan pada perhitungan metode <i>Servqual</i>	Proses penyempurnaan berkelanjutan (continual improvement) terhadap kinerja sekolah	Menggunakan Kano Model pada proses integrasi metode
Kekurangan	Tidak menggunakan matrik IPA	-	-	-

Sumber: Pengolahan Data, 2016

5 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

- 1) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan di SMA YASPORBI setelah dilakukan observasi dan diskusi dengan pihak sekolah berkaitan dengan 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability*(kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty*(empati) diperoleh 32 butir atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan.
- 2) Atribut-Atribut pelayanan pendidikan yang mempunyai nilai *gap score* negatif dan ada 21 atribut pelayanan pendidikan yang mempunyai nilai positif. Untuk ke 11 atribut pelayanan pendidikan yang mempunyai nilai *gap score* negatif perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan, sehingga dibutuhkan langkah-langkah perbaikan yang dijabarkan dalam analisa *QFD*. Atribut pelayanan pendidikan yang perlu dilakukan perbaikan, diantaranya adalah:
 1. Guru mampu menyampaikan materi pelajaran dengan baik
 2. Peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa

3. Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru dan karyawan
4. Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa
5. Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti materi yang diajarkan
6. Guru mudah ditemui apabila ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti
7. Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar
8. Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti
9. Karyawan mampu melayani orang tua dengan baik
10. Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi yang belum dimengerti
11. Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan

Saran

Berdasarkan hasil-hasil yang diperoleh maka disampaikan saran yang dapat membantu perusahaan dalam rangka meningkatkan produktivitas perusahaan di masa yang akan datang, adapun saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Mengadakan pelatihan, workshop, dan seminar pendidikan pelatihan secara berkala agar karyawan bisa melakukan *kaizen (continuous improvement)*.
2. Melakukan evaluasi terhadap Pencapaian kinerja, Perbaikan dan sistem yang ada secara berkala agar perbaikan mendapatkan hasil yang maksimal.
3. Melakukan penelitian lanjutan mengenai hal-hal yang perlu diperbaiki dalam pengembangan program, murid dan kurikulum yang melibatkan seluruh aspek di lingkungan sekolah agar diperoleh rencana perbaikan dan hasil yang maksimal.
4. Menerapkan budaya yang sehat di lingkungan sekolah yang diharapkan akan mempengaruhi pola hidup dan pergaulan yang sehat untuk seluruh karyawan dan siswa yang ada di lingkungan sekolah.

Referensi

- Akhlaghi, E., Amini, S., & Akhlaghi, H. (2012). Evaluating educational service quality in technical and vocational colleges using SERVQUAL model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46(4), 5285-5289.
- Hanggara, F. D., Sugiono, S., & Efranto, R. Y. (2014). Analisis Kualitas Layana berbasis Servqual Terintegrasi dengan Metoda QFD. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, 2(4), 809-819.
- Heizer, J., & Render, B. (2009) *Operation Management (Manajemen Operasi)* Education, Inc - Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016) *Manajemen Pemasaran*. Pearson Education, Inc – PT. Indeks, Jakarta
- Sallis, E. (2012). *Total Quality Management in Education*. IRCiSod – Yogyakarta
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016) *Service, Quality dan Satisfaction* : Edisi 4. Andi, Yogyakarta
- Wulandari, S. H. E., & Ciptomulyono, U. (2011). Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan menggunakan integrasi Metode fuzzy servqual dan QFD. *Jurnal Magister Manajemen Teknik Industri ITS: Surabaya*. 2(3), 20-32.