



UNIVERSITAS INDONESIA

**IDENTIFIKASI DAN EVALUASI TINGKAT KUALITAS
PELAYANAN JASA PENDIDIKAN SEKOLAH MENENGAH
ATAS (SMA) XYZ**

SKRIPSI

**BAHERAMSYAH
0806319495**

**PROGRAM SARJANA TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**IDENTIFIKASI DAN EVALUASI TINGKAT KUALITAS
PELAYANAN JASA PENDIDIKAN SEKOLAH MENENGAH
ATAS (SMA) XYZ**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik

**BAHERAMSYAH
0806319495**


**PROGRAM SARJANA TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
2012**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Baheramsyah

NPM : 0806319495

Tanda Tangan : 

Tanggal : 27 Juni 2012

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh,

Nama : Baheramsyah
NPM : 0806319495
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : IDENTIFIKASI DAN EVALUASI
TINGKAT KUALITAS PELAYANAN
JASA PENDIDIKAN SEKOLAH
MENENGAH ATAS (SMA) XYZ

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Djoko Sihono Gabriel., M.T

Penguji : Prof. Dr. Ir. Teuku Yuri M.Z., M.Eng.Sc

Penguji : Ir. Erlinda Muslim., MEE

Penguji : Ir. Yadrifil., M.Sc

()
()
()
()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 27 Juni 2012

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai pemenuhan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri pada Fakultas Teknik Universitas Indonesia. Penulis menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan lancar. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua atas segala doa, perhatian, nasihat, dan dukungan untuk selalu berjuang dan tekun dalam menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa pula bagi keluarga besar yang juga turut mendoakan dan mendukung saya.
2. Bapak Prof. Dr. T. Yuri M. Zagloel, M.EngSc, selaku Ketua Departemen Teknik Industri Universitas Indonesia, yang telah memberikan banyak bimbingan bagi para mahasiswanya.
3. Bapak Ir. Djoko Sihono, M.T., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dan memberikan masukan selama penulisan.
4. Bapak Dr. Akhmad Hidayatno, ST, MBT. selaku dosen pembimbing akademis, dan dosen-dosen lainnya, yang telah memberikan masukan dan ilmu selama penulis melakukan pembelajaran.
5. Seluruh karyawan Departemen Teknik Industri Universitas Indonesia atas semua bantuannya kepada penulis.
6. Pihak manajemen sekolah dan Perusahaan objek penelitian saya atas suplai data dan informasinya.
7. Dwi Hariyati Suyono, dan Yunita Ramanda selaku teman-teman satu perjuangan, satu bimbingan yang telah berbagi cerita dan pengalaman selama bimbingan kepada penulis.
8. Wahidah Hidayati dan Dewi Rahmarani, yang selalu memberikan semangat dan terus memotivasi penulis sehingga penulis lebih semangat selama ini.
9. Fauzi Jonhard, Andri, Reza dan Marathur, selaku teman-teman kostan yang memberikan semangat, hiburan dan dukungannya selama ini

10. Semua teman-teman, baik teman-teman di departemen Teknik Industri UI, maupun teman-teman departemen lain atas dukungannya selama ini.
11. Semua pihak yang terlibat dan telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak dan mencatat sebagai amal ibadah di sisi-Nya. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan di dalam skripsi ini. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Depok 27 Juni 2012



Penulis

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Baheramsyah
NPM : 0806319495
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Jenis karya : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**IDENTIFIKASI DAN EVALUASI TINGKAT KUALITAS
PELAYANAN JASA PENDIDIKAN SEKOLAH MENENGAH
ATAS (SMA) XYZ**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 27 Juni 2012

Yang menyatakan



(Baheramsyah)

ABSTRAK

Nama : Baheramsyah
Program Studi : Teknik Industri
Judul : IDENTIFIKASI DAN EVALUASI TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN SEKOLAH MENENGAH ATAS (SMA) XYZ

Dengan semakin ketatnya persaingan pasar, menuntut sekolah untuk mampu bersaing dengan lembaga sekolah lainnya. Oleh karena itu sekolah harus meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan dari 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 XYZ dengan mengintegrasikan tiga metode yang berbeda, yaitu *Servqual*, *Kano Model* dan *QFD*. *Servqual* mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kualitas pelayanan, *Kano Model* mengidentifikasi layanan yang bersifat inovatif dan menarik bagi pelanggan, sedangkan *QFD* menerjemahkan keinginan pelanggan menjadi respon teknis yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen sekolah. Didapatkan sebanyak 12 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. Terdapat 4 teknikal respon yang menjadi prioritas untuk dilakukan oleh pihak manajemen sekolah untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, yaitu komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik, peningkatan pelatihan interpersonal guru dan karyawan, membuat sistem yang kondusif dalam proses belajar mengajar dan membuat sistem pembelajaran menyerupai kuliah.

Kata Kunci:

Servqual, *Kano Model*, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, *QFD*

ABSTRACT

Name : Baheramsyah
Study Program : Industrial Engineering
Title : IDENTIFICATION AND EVALUATION QUALITY SERVICE OF SERVICE HI

With increasing competition in the market, requires schools to be able to compete with other school organizations. Therefore, schools must improve the quality of its services so as to meet the desires or needs of the customer. This study aims to help the school management in evaluating the quality of service, directing remediation efforts to improve the weak attributes of the service. The study was conducted at the high school XYZ by integrating three different methods, ie SERVQUAL, Kano Model and QFD. Servqual identify the strengths and weaknesses of the quality of service, Kano Model to identify services that are innovative and attractive to customers, while QFD to translate customer desires into technical response that can be done by the school management. Obtained a total of 12 attributes of educational services should be improved from the 32 attributes of existing educational services to the two attributes that are a priority repair, the teacher helps students choose college majors that fit their talents and interests of students and the selection of training in dealing with new admissions. And there are four technical response to the priorities made by the school management to meet customer wants and needs, which is committed to providing the best services, improving interpersonal training of teachers and employees, making the system conducive to teaching and learning process and make the system resembles a college learning .

Keywords:

Servqual, Kano Model, Customer Satisfaction, Quality of Service, QFD

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR PERSAMAAN RUMUS	xv
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Permasalahan	3
1.3. Diagram Keterkaitan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.6. Metodologi Penelitian.....	6
1.7. Sistematika Penulisan	8
2. LANDASAN TEORI.....	9
2.1. Manajemen Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Definisi jasa	9
2.1.2 Kategori Jasa.....	10
2.1.3 Perbedaan Antara Barang dan Jasa	11
2.2. Kualitas Jasa.....	12
2.2.1 Pengertian Kualitas Jasa	12
2.2.2 Model Kualitas Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Dimensi Kualitas Jasa	15
2.3. Alat Pengukur Kualitas Jasa	17
2.3.1 Metode Servqual	17
2.3.2 Kuesioner	19

2.3.1.2 Penyusunan Skala	20
2.3.1.3 Uji Validitas dan Realibilitas	21
2.3.1.4 Sampel.....	22
2.3.1.5 Ukuran Sampel.....	24
2.3.2 Kano Model	25
2.3.2.1 Kelebihan Kano Model	28
2.3.2.2 Kekurangan Kano Model.....	28
2.3.3 Quality of Deployment	29
2.3.3.1 Definisi QFD	29
2.3.3.2 Keuntungan QFD.....	30
2.3.3.3 Proses QFD	31
2.3.3.4 House of Quality	32
2.3.4 Integrasi Servqual, Kano Model, dan QFD	34
3. PENGUMPULAN DATA.....	35
3.1. Profil SMA XYZ.....	35
3.1.1 Visi, Misi dan Tujuan.....	35
3.2. Pengumpulan Data dan Responden dengan Kuesioner ..	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Identifikasi Atribut Pelayanan dan Penyusunan Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Pengujian Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Penentuan Jumlah Sampel Minimum	42
3.2.4 Data-data Responden	43
3.2.5 Pengukuran Servqual	44
3.2.5.1 Nilai Ekspektasi	49
3.2.5.2 Nilai Persepsi	52
3.2.5.3 Nilai Gap Score.....	55
3.2.6 Pengukuran Kano Model	58
3.2.7 Penyusunan House of Quality (QFD) level 1	63
3.2.7.1 Menentukan Atribut Perbaikan	63
3.2.7.2 Menentukan Prioritas Perbaikan	66
3.2.7.3 Menentukan Teknikal Respon	68
3.2.7.4 Menentukan <i>Relations Matrixs</i>	70

3.2.7.5 Menentukan Bobot teknikal Respon.....	71
3.2.7.6 Menentukan <i>Improvement Ratio</i>	72
4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	74
4.1 Identifikasi Atribut Pelayanan Pendidikan	74
4.2 Performan Kualitas Atribut-Atribut Pelayanan Pendidikan	78
4.3 Klasifikasi Atribut Pelayanan dengan Kano Model	81
4.4 Analisa Gabungan Performan dan Klasifikasi Atribut Pelayanan.....	83
4.5 Analisa <i>House of Quality</i> (QFD) level 1.....	86
4.5.1 Menentukan Atribut Perbaikan	86
4.5.2 Menentukan Prioritas Perbaikan	88
4.5.3 Menentukan Teknikal Respon	89
4.5.4 Menentukan Matrik Korelasi	91
4.5.5 Menentukan Bobot Teknikal Respon.....	92
4.5.6 Menentukan <i>Improvement Ratio</i>	94
4.6 Implikasi Integrasi Servqual, Kano Model, dan QFD	94
5. KESIMPULAN	97
5.1. Kesimpulan	97
5.2. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	99

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Antara Barang dan Jasa	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.2 Skor Skala Likert	20
Tabel 3.1 Atribut Pertanyaan Kuesioner <i>Servqual</i> Pelayanan	39
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4 Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 3.5 Umur Responden	43
Tabel 3.6 Tempat Tinggal Responden	43
Tabel 3.7 Ringkasan Data Ekspektasi Atas Atribut-Atribut Pelayanan.....	45
Tabel 3.8 Ringkasan Data Persepsi Atas Atribut-Atribut Pelayanan.....	47
Tabel 3.9 Nilai Ekspektasi Atas Atribut-Atribut Pelayanan	50
Tabel 3.10 Nilai Persepsi Atas Atribut-Atribut Pelayanan	53
Tabel 3.11 <i>Gap Score</i> Atribut-Atribut Pelayanan.....	56
Tabel 3.12 Tabel Evaluasi <i>Kano Model</i> Terhadap Kebutuhan Pelanggan	58
Tabel 3.13 Jumlah Responden dan Pilihan Klasifikasi Atribut Pelayanan.....	59
Tabel 3.14 Kategori <i>Kano Model</i> Atas Atribut-Atribut Pelayanan	61
Tabel 3.15 Resume Pengolahan Data <i>Servqual</i> dan <i>Kano Model</i>	64
Tabel 3.16 Prioritas Perbaikan Hasil <i>Servqual</i> dan <i>Kano Model</i>	67
Tabel 3.17 Bobot Teknikal Respon.....	72
Tabel 3.18 <i>Improvement Ratio</i> Terhadap Harapan Pelanggan	73
Tabel 4.1 Atribut Pelayanan dengan <i>Gap Score</i> Negatif.....	79
Tabel 4.2 Atribut Pelayanan dengan <i>Gap Score</i> Positif	80
Tabel 4.3 Atribut Pelayanan dengan Kategori A	82
Tabel 4.4 Atribut Pelayanan dengan Kategori O	82
Tabel 4.5 Atribut Pelayanan dengan Kategori M	83
Tabel 4.6 Keunggulan dan Kelemahan <i>Servqual</i> dan <i>Kano Model</i>	84
Tabel 4.7 Kerangka Tindakan Target Atas Dasar <i>Servqual</i> dan <i>Kano Model</i>	85
Tabel 4.8 Tindakan Target <i>Servqual</i> dan <i>Kano</i> Untuk Peningkatan Kualitas	85
Tabel 4.9 Tingkat Kepentingan Atribut yang Menjadi Keinginan Pelanggan.....	88
Tabel 4.10 Prioritas Teknikal Respon.....	92
Tabel 4.11 Prioritas Perbaikan Sebelum Intergrasi <i>Servqual</i> dan <i>Kano Model</i>	94
Tabel 4.12 Prioritas Perbaikan Sesudah Integrasi <i>Servqual</i> dan <i>Kano Model</i>	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Keterkaitan Masalah.....	4
Gambar 1.2 Alur Metodologi Penelitian.....	7
Gambar 2.1 Model <i>Gap</i> Kualitas Pelayanan.....	14
Gambar 2.2 <i>Model Kano</i>	26
Gambar 2.3 Model 4 Fase <i>QFD</i>	31
Gambar 2.4 <i>House of Quality (HOQ)</i>	33



DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2.1 <i>Servqual Score</i>	19
Persamaan 2.2 Uji Validitas	21
Persamaan 2.3 Uji Reliabilitas	22
Persamaan 3.1 Rumus Solvin	42
Persamaan 3.2 Skor Total Ekspektasi	49
Persamaan 3.3 Skor Total Persepsi	52



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi ini, perkembangan dunia pendidikan di Indonesia saat ini sangatlah pesat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya bermunculan sekolah-sekolah swasta baik yang berskala nasional hingga sekolah yang berskala internasional. Munculnya sekolah-sekolah swasta tersebut bukan hanya pada tingkat sekolah dasar dan menengah saja, melainkan hingga pada perguruan tinggi. Pesatnya pertumbuhan perguruan tinggi semakin membuat kondisi persaingan dalam merebut setiap pangsa pasar semakin ketat.

Lembaga pendidikan sebagai suatu institusi yang memberikan pelayanan jasa di bidang pendidikan, harus selalu memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen. Konsumen yang menggunakan jasa pendidikan adalah merupakan sekelompok orang yang memiliki kepentingan baik langsung maupun tidak langsung, atas pelaksanaan pendidikan maupun hasil-hasilnya yang meliputi siswa/mahasiswa, staf lembaga pendidikan, masyarakat, dan pemerintah. Setiap pihak yang berkepentingan dalam suatu institusi tersebut harus dapat dipenuhi kebutuhannya agar lembaga pendidikan dapat bersaing dan bertahan di dalam persaingan yang ketat.

Keberhasilan suatu lembaga pendidikan sangat didukung oleh berbagai aspek yang ada tergantung dari *input-proses-output* dari lembaga pendidikan tersebut. *Input* dari suatu lembaga pendidikan adalah murid, guru, fasilitas, kurikulum merupakan *raw-input* dan instrumental *input* yang jika baik tentunya akan menghasilkan proses pelayanan yang baik dan akhirnya menghasilkan output yang baik yaitu siswa/mahasiswa yang berkualitas yang mampu bersaing.

Perusahaan XYZ sebagai sebuah industri penghasil gula yang terintegrasi dari pengolahan perkebunan dan pabrik gula. Perusahaan XYZ merupakan industri penghasil gula terbesar di provinsi Lampung. Perusahaan XYZ sangat peduli akan kesejahteraan para karyawannya dari tingkat buruh kasar hingga tingkat manajer, hal itu terbukti dengan didirikannya yayasan pendidikan XYZ. Pendirian yayasan pendidikan atau lembaga pendidikan ini dengan tujuan untuk

mendekatkan hubungan antara anak dan orang tua agar orang tua dapat bekerja dengan tenang, memberdayakan dan mencerdas anak karyawan.

Yayasan atau lembaga pendidikan yang didirikan oleh perusahaan XYZ ini berpusat di Lampung Tengah di tengah-tengah perkebunan tebu jauh dari pusat kota. Lembaga pendidikan ini terdiri atas Sekolah Taman Kanak-Kanan (TK), Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Politeknik.

Lembaga (yayasan) pendidikan yang didirikan oleh perusahaan memiliki fasilitas yang lengkap, bangunan sekolah yang nyaman, lingkungan sekolah yang hijau dan bebas polusi, ruang kelas menggunakan AC, toilet yang bersih, cafeteria dan perpustakaan yang baik. Selain, memiliki fasilitas yang baik, lembaga pendidikan ini memiliki tenaga pengajar dan staf yang berkualitas dan juga memiliki sistem keamanan yang terjamin sehingga proses pelayanan pendidikan dalam kegiatan belajar mengajar menjadi sangat nyaman dan kondusif.

Dengan adanya fasilitas yang ada tersebut diharapkan dapat mendukung dan mempermudah kegiatan proses memberikan pelayanan kepada siswa dalam belajar. Selain itu lembaga pendidikan ini juga memiliki tenaga pengajar yang berkompeten di bidangnya sehingga diharapkan dapat membantu siswa dalam menambah dan menuntut ilmu sehingga siswa dapat menambah rasa percaya diri dalam menyelesaikan persoalan mereka. Sistem keamanan yang sangat baik menciptakan perasaan tenang dalam kegiatan belajar mengajar.

Salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh guru di sekolah adalah memberikan pelayanan kepada para siswa agar mereka menjadi siswa atau anak didik yang selaras dengan tujuan sekolah. Melalui bidang pendidikan, guru mempengaruhi aspek kehidupan, baik sosial, budaya maupun ekonomi. Dalam keseluruhan proses pendidikan, guru merupakan faktor utama yang bertugas sebagai pendidik.

Selain guru, siswa memiliki peranan yang sangat penting di dalam lembaga pendidikan karena siswa merupakan input yang harus mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginannya agar menghasilkan output yang baik. Output yang baik tentunya tergantung dengan sistem pelayanan yang diberikan oleh guru dan sekolah dalam memenuhi keinginan siswa. Dan siswa adalah bagian

dari sistem pelayanan yang secara langsung merasakan bentuk dari pelayanan pendidikan. Sehingga harus ada interaksi yang baik antara siswa dengan guru, karyawan dengan memanfaatkan fasilitas dan lingkungan yang ada yang telah diberikan dengan baik oleh perusahaan untuk mewujudkan cita-cita perusahaan yaitu mencerdaskan anak karyawannya dan menyiapkan generasi penerus perusahaan nantinya.

Oleh karena, itu penulis menjadi sangat tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas sistem pelayanan pendidikan yang diberikan kepada siswa yang ada di SMA XYZ. Apakah kualitas sistem pelayanan pendidikan yang ada di SMA XYZ sesuai dengan keinginan dan harapan siswa dan pihak manajemen perusahaan. 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 lembaga atau yayasan 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 lebih efektif dan efisien. Maka penulis ingin mengadakan penelitian terhadap proses pelayanan pendidikan yang ada dengan judul: **“IDENTIFIKASI DAN EVALUASI TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN SEKOLAH MENENGAH ATAS (SMA) XYZ”**

1.2 Rumusan Permasalahan

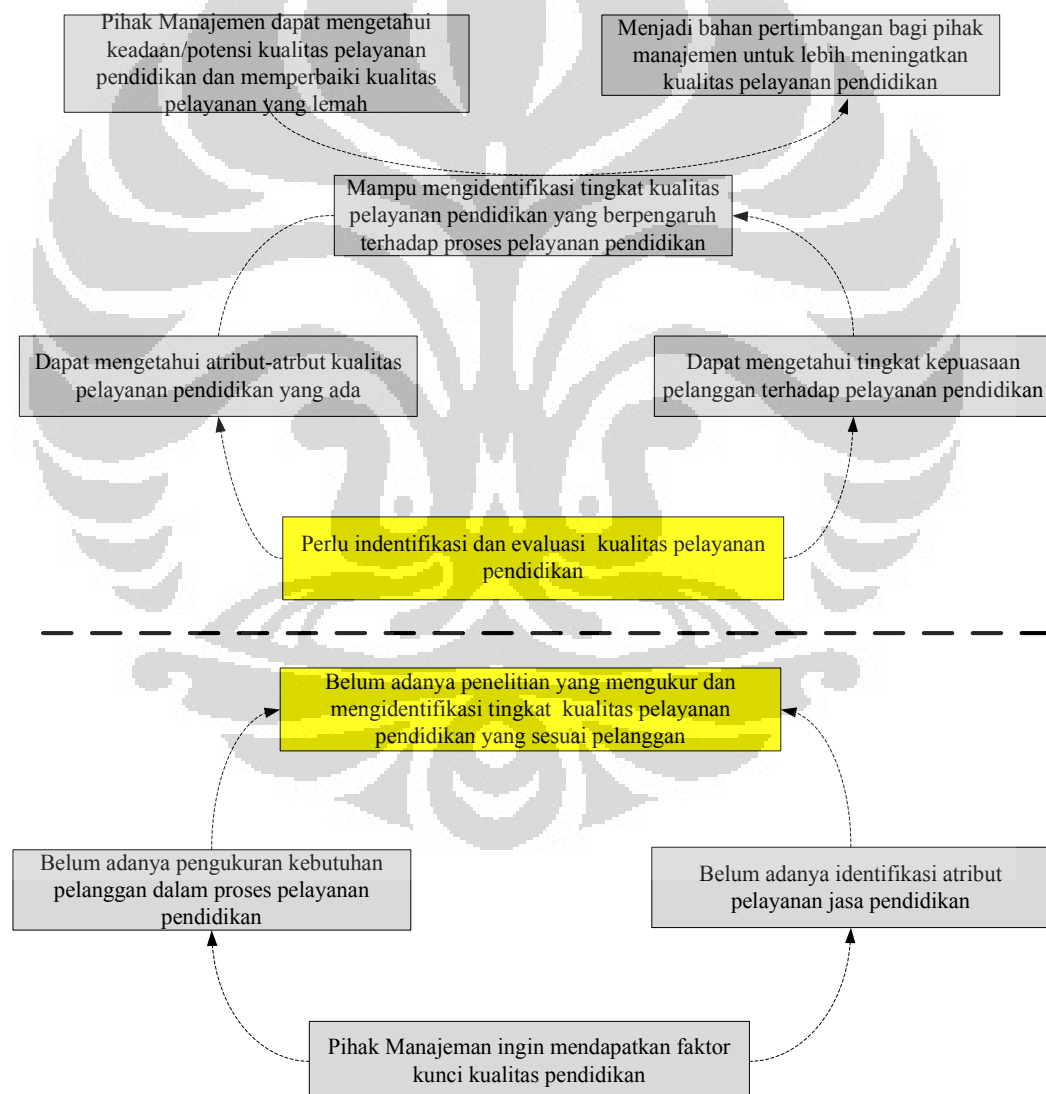
Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan oleh penulis, maka permasalahan yang ada adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi atribut manakah yang termasuk kategori keunggulan dan kelemahan berdasarkan tingkat kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan siswa ?
2. Atribut manakah yang menjadi prioritas untuk diperhatikan, dipertahankan serta ditingkatkan oleh pihak manajemen dan sekolah agar sesuai dengan keinginan siswa ?

3. Melakukan upaya peningkatan dari atribut-atribut kualitas yang perlu untuk ditingkatkan dengan menggunakan *Quality of Deployment*?

1.3 Diagram Keterkaitan Masalah

Permasalahan utama yang akan dibahas adalah belum adanya suatu evaluasi yang mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepentingan pelanggan (siswa), yang disebabkan oleh belum adanya upaya pengukuran dan identifikasi proses pelayanan pendidikan terhadap persepsi pelanggan. Oleh karena itu dibutuhkan suatu metode yang tepat untuk menggambarkan proses kualitas pelayanan pendidikan yang ada.



Gambar 1.1 Diagram Keterkaitan Masalah

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini tentunya memiliki tujuan yang ingin dicapai, tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan tingkat kualitas pelayanan pendidikan yang memiliki pengaruh dalam sistem pelayanan dan mendapatkan prioritas perbaikan dan menentukan langkah-langkah prioritas dalam merespon kualitas pelayanan yang masih lemah yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan. Kemudian dapat digunakan pihak manajemen sebagai bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian tugas akhir ini baik bagi penulis maupun pihak manajemen antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan analisa dan evaluasi tentang proses kualitas pelayanan yang selama ini telah diberikan.
- b. Dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan oleh pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikannya dengan membuat skala prioritas perbaikan dari dimensi pelayanan yang ada. Dengan mengetahui jenis layanan mana yang baik dan termasuk kategori apa, sehingga manajemen dapat menghemat banyak pengeluaran dan energi serta dapat menentukan strategi yang lebih baik guna mencapai hasil optimal.

1.6 Pembatasan Masalah

Agar dalam pembahasan penelitian ini tidak meluas, maka penulis mengambil batasan-batasan permasalahan sebagai berikut:

- a. Obyek yang akan diteliti adalah pengguna jasa pelayanan pendidikan yaitu siswa SMA XYZ.
- b. Fokus permasalahan pada proses pelayanan dalam proses penerimaan siswa, kemampuan pengajar dan staff, kebersihan dan fasilitas gedung/ruang belajar dan praktek.

1.7 Metodologi Penelitian

Adapun metodologi yang menggambarkan langkah-langkah penulis dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pemilihan topik penelitian

Penulisan berdiskusi dan berkonsultasi dengan pembimbing akademis dan pihak manajemen perusahaan mengenai topik penelitian yang dianggap cocok dengan SMA XYZ. Hasil dari tahap ini, penulis memutuskan untuk membahas topik mengenai identifikasi dan evaluasi tingkat kualitas pelayanan jasa pendidikan. Kemudian, penulis melanjutkan dengan menentukan tujuan dari penelitian ini.

2. Pengambilan data

Pada tahap ini penulis melakukan observasi mengenai proses pelayanan pendidikan. Menentukan atribut-atribut pelayanan dan kemudian dilanjutkan dengan penyusunan kuesioner untuk mendapatkan data primer penelitian.

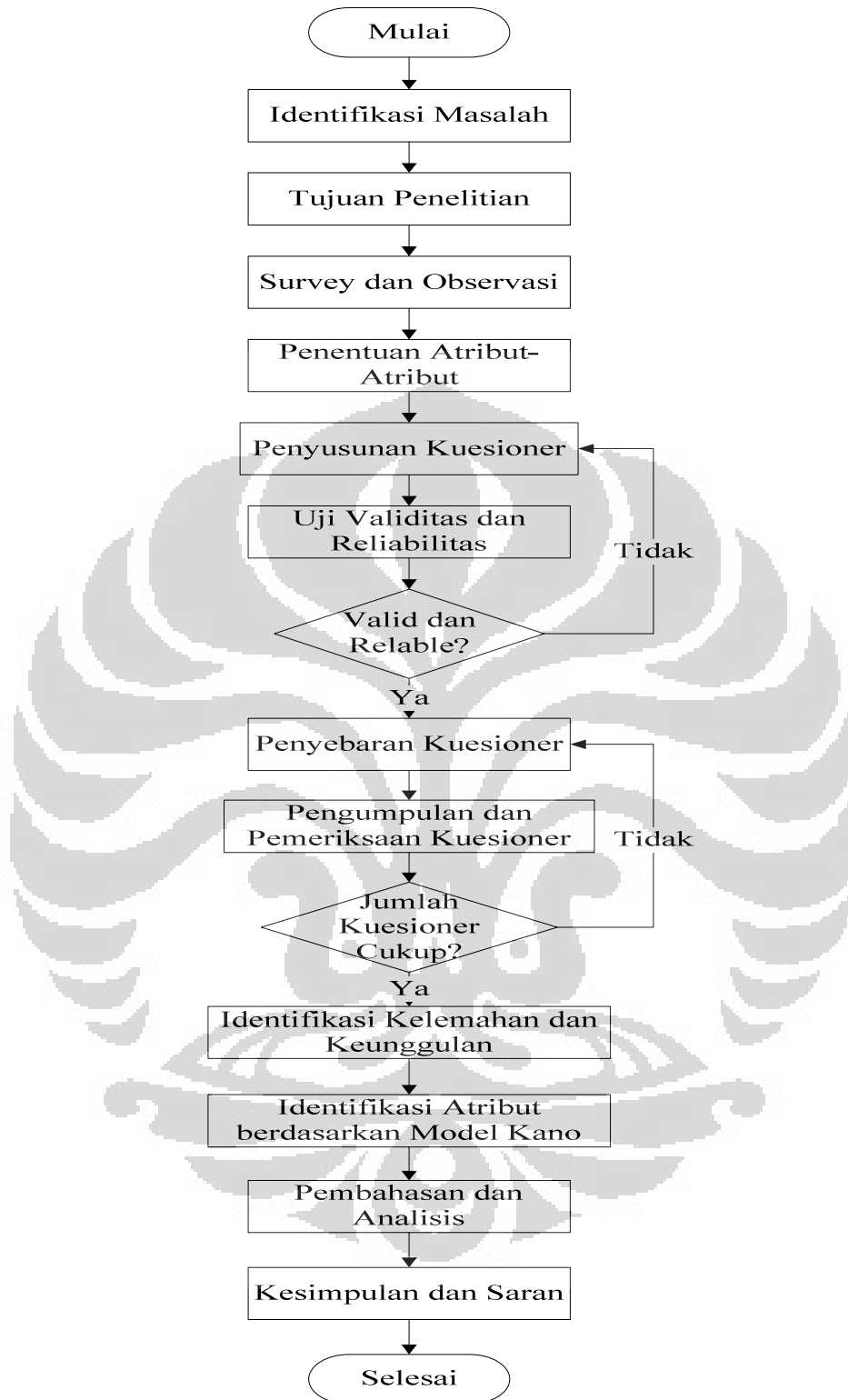
3. Pengolahan Data

Pada tahap ini data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dengan metode yang ada.

4. Analisa dan Kesimpulan

Pada tahap ini penulis melakukan analisa terhadap hasil pengolahan data sehingga dapat ditarik kesimpulan mengenai penelitian ini.

Untuk mempermudah pemahaman metodologi tersebut, penulis menggambarannya ke dalam diagram alir sebagai berikut:



Gambar 1.2 Diagram alir metodologi penelitian

1.8 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran dan mempermudah pembahasan dalam skripsi ini, maka akan disajikan sistematika penulisan yang merupakan garis besar dari skripsi ini. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini terdiri dari latar belakang, diagram keterkaitan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, pembatasan masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini berisi tentang landasan teori dan dasar pengetahuan tentang apa yang akan dibahas pada penulisan skripsi ini.

Bab III Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini berisi tentang data yang yang dibutuhkan dalam penelitian serta sumber-sumber dan cara untuk mendapatkan dan mengolahnya termasuk proses pembuatan kuesioner dan penyebarannya. Selain itu pada bab ini juga berisi mengenai pengolahan data yang dilakukan beserta hasilnya dengan menggunakan metode yang ada dan mengidentifikasi tingkat kualitas atribut pelayanan yang memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan (siswa).

Bab IV Analisa Data

Pada bab ini berisi kumpulan-kumpulan data yang diperlukan untuk menganalisa permasalahan yang akan diteliti.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi kesimpulan yang dapat diambil dari hasil analisa dan interpretasi data sehingga dapat memberikan beberapa rekomendasi atau saran yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di SMA XYZ.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Jasa

2.1.1 Defenisi Jasa

Jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta konsumen lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses menggunakan /mengonsumsi jasa tersebut. Definisi jasa dalam strategi pemasaran harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung kepada penilaian terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen. Sejauh ini telah banyak definisi jasa yang diungkapkan oleh para ahli pemasaran, diantaranya:

- Philip Kotler (2003)

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan produk fisik.

- John Q. Fitzsimon (1982)

Jasa adalah suatu paket terintegrasi (*service package*) yang terdiri dari jasa eksplisit dan implisit yang diberikan dalam atau fasilitas pendukung dan menggunakan barang-barang pembantu.

- Zeithamal dan Briner (1996)

Jasa adalah setiap aktivitas ekonomi yang outputnya bukan merupakan suatu produk fisik atau konstruksi, umumnya dikonsumsi pada saat yang sama pada saat jasa tersebut dihasilkan (dalam bentuk kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan).

- Freedy Rangkuti (2003)

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari suatu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut.

Pengertian di atas pada dasarnya jasa adalah tindakan atau aktivitas dan bukan benda, yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible*, konsumen terlibat secara aktif dalam proses produksi dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

2.1.2 Kategori Jasa

Dalam dunia industri, pada dasarnya sulit untuk dipisahkan antara produk berupa barang dan produk berupa jasa, hal ini karena pembelian produk berupa barang seringkali dibarengi dengan unsur jasa tertentu. Menurut Kotler (1997) produk dapat dibedakan menjadi 5 kategori:

a. Produk fisik murni

Penawaran pada kategori ini semata-mata hanya terdiri atas produk fisik, misalnya sabun mandi, pasta gigi atau sabun cuci, tanpa ada jasa pelayanan yang menyertai produk.

b. Produk fisik dengan jasa pendukung

Pada kategori ini, penawaran terdiri atas suatu produk fisik yang disertai dengan satu atau beberapa jasa untuk meningkatkan daya tarik pada konsumennya. Misalnya, produsen mobil harus memberikan penawaran jauh lebih banyak daripada hanya sekedar mobil saja, yaitu bisa meliputi jasa pengantaran, reparasi, pemasangan suku cadang, dan sebagainya.

c. Produk campuran

Penawaran pada kategori ini terdiri atas komponen barang dan jasa yang kurang lebih sama besarnya, contohnya: restoran cepat saji.

d. Produk jasa utama yang didukung dengan barang dan jasa minor

Penawaran terdiri atas suatu jasa pokok bersama-sama dengan jasa tambahan (pelengkap) dan barang-barang pendukung. Contohnya: penumpang pesawat yang membeli jasa transportasi. selama menempuh perjalanan menuju tempat tujuannya, ada beberapa unsur produk fisik yang terlibat, seperti makanan dan minuman, majalah atau surat kabar yang disediakan, dan lain-lain. Jasa seperti ini memerlukan barang yang bersifat *capital intensif* (dalam hal ini adalah pesawat) untuk realisasinya, tetapi penawaran utamanya adalah jasa.

e. Produk jasa murni

Penawaran hampir seluruhnya berupa jasa, contohnya: konsultasi psikologi, konsultan pemasaran, jasa pemijatan, dan lain-lain.

2.1.3 Perbedaan-Perbedaan antara Barang dan Jasa

Meskipun perbedaan antara barang dalam bentuk fisik dengan jasa sulit dibedakan, perlu diketahui bahwa karakteristik dan sifat barang adalah yang tidak terlihat pada jasa. Secara keseluruhan dapat dilihat perbedaan antara barang dan jasa, perbedaan karakteristik yang diberikan oleh penulis antara lain: Gronroos (1983), Lovelock (1983), Norman (1984), Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1985), seperti yang dikemukakan oleh Peters (1999) yang dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 2.1 Perbedaan antara Barang dan Jasa

Barang	Jasa
Dapat dilihat	Proses atau aktivitas tidak dapat dilihat
Konsumen tidak terlibat dalam proses produksi	Konsumen terlibat di dalam proses produksi
Produksi dan konsumsi terpisah	Produksi dan konsumsi bersamaan waktu dan tempat
Produk/proses bersifat homogeny	Proses dan hasil berbeda-beda
Dimungkinkan hubungan yang tidak langsung antara produsen dan konsumen	Hubungan langsung adalah hal sangat utama (<i>personality intensity</i>)
Persediaan dapat diciptakan	Penciptaan persediaan tidak mungkin/sulit
Dapat dibawa	Tidak dapat dibawa (melekat kepada penyedia jasa)
Dapat diekspor	Sulit untuk diekspor
Nilai tambah diciptakan di dalam pabrik	Nilai tambah terjadi pada waktu interaksi antara produsen dan konsumen

Tabel 2.1 Perbedaan antara Barang dan Jasa (lanjutan)

Konsentrasi pada suatu proses produksi tertentu dapat dilakukan	Konsentrasi pada suatu proses produksi tertentu tidak dapat dilakukan karena tersebar luas daerah produksi
Kepemilikan berpindah pada saat penjualan	Tidak ada perpindahan kepemilikan
Dapat diujicobakan sebelum dijual	Tidak ada sebelum penjualan dan sangat sulit untuk diujicobakan
Pengembalian barang dimungkinkan seperti halnya pemberian garansi	Pengembalian tidak dimungkinkan dan pemberian garansi juga sulit
Penjualan barang bekas dimungkinkan	Penjualan tidak mungkin dilakukan lebih dari satu kali
Dapat diberi hak paten	Susah untuk diberi hak paten

2.2 Kualitas Jasa

2.2.1 Pengertian Kualitas Jasa

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman, et al: 1985). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk.

2.2.2 Model Kualitas Jasa

Zeithmal, Parasuraman dan Berry (1988) telah membentuk model kualitas jasa dengan mengidentifikasi lima kesenjangan (*gap*) yang berakibat pada kegagalan penyampaian jasa. Model tersebut dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan

memahami cara-cara memperbaiki kualitas layanan. Gambar 2.1 memberikan ilustrasi mengenai *gap* tersebut. Garis putus-putus horizontal memisahkan dua fenomena utama: bagian atas merupakan fenomena yang berkaitan dengan pelanggan dan bagian bawah merupakan fenomena pada internal perusahaan penyedia layanan.

- *Gap 1*

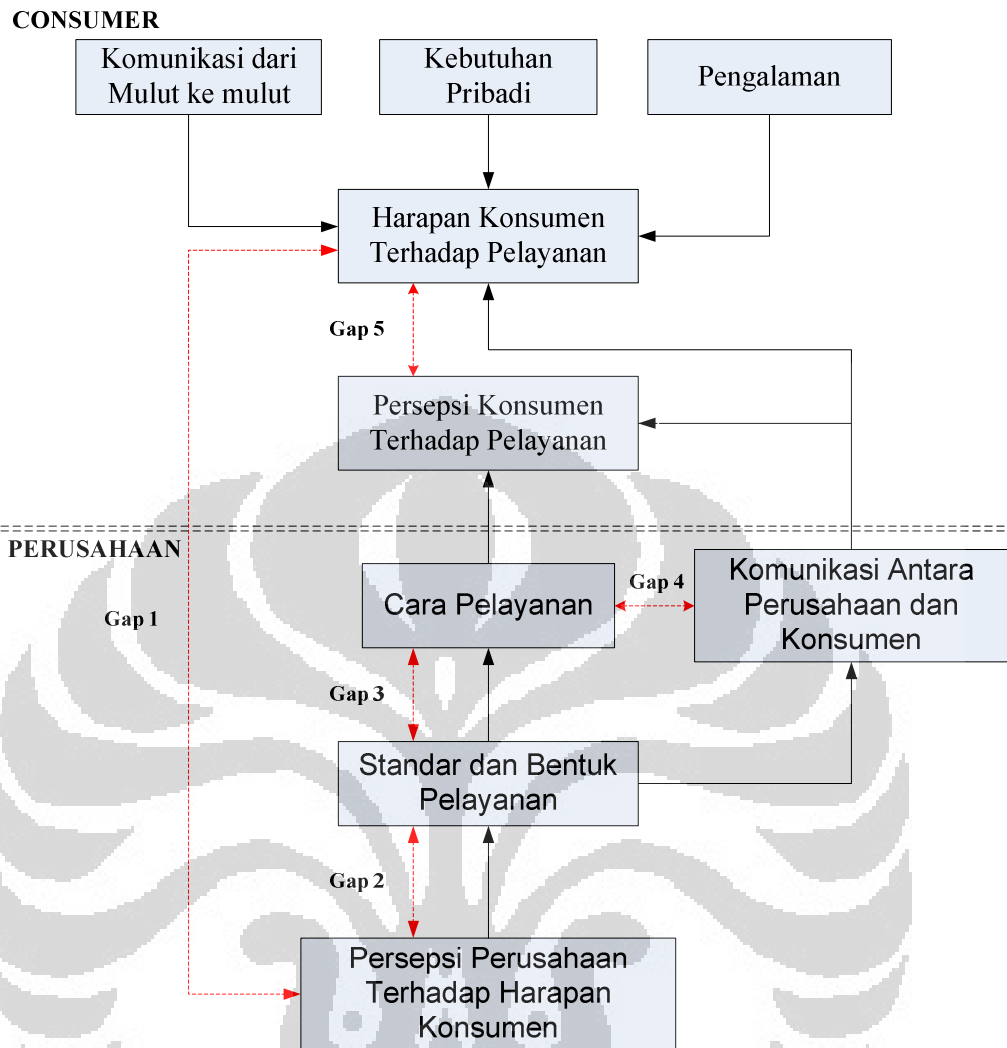
Gap antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen, yang disebabkan oleh kesalahan manajemen dalam memahami harapan konsumen terhadap kualitas jasa secara tidak akurat. Beberapa kemungkinan penyebabnya antara lain: informasi yang didapatkan dari riset pasar dan analisa permintaan kurang akurat dan interpretasi yang kurang akurat atas informasi mengenai harapan pelanggan.

- *Gap 2*

Gap antara persepsi manajemen atas harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas layanan, yang disebabkan oleh kesalahan manajemen dalam menerjemahkan harapan konsumen ke dalam tolok ukur atau standar kualitas layanan. Penyebabnya antara lain: tidak adanya standar kerja yang jelas, kesalahan perencanaan atau prosedur perencanaan yang tidak memadai, manajemen perencanaan yang buruk, kurangnya penetapan tujuan yang jelas dalam organisasi, atau kurangnya dukungan dan komitmen manajemen puncak terhadap perencanaan kualitas jasa.

- *Gap 3*

Gap antara spesifikasi kualitas layanan dengan layanan yang diberikan, yang disebabkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia (SDM) perusahaan dalam memenuhi standar kualitas layanan yang telah ditetapkan. Penyebabnya: spesifikasi kualitas terlalu rumit, para karyawan tidak menyepakati atau memenuhi spesifikasi, spesifikasi tidak sejalan dengan budaya perusahaan dan manajemen operasi yang buruk.



Gambar 2.1 Model Gap Kualitas Pelayanan

- *Gap 4*
Gap antara layanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal yang disebabkan ketidakmampuan perusahaan untuk memenuhi janji yang telah dikomunikasikan secara eksternal. Penyebabnya: perencanaan komunikasi pemasaran tidak terintegrasi dengan operasi jasa, organisasi gagal memenuhi spesifikasi yang ditetapkan. Jika penyedia jasa memberikan janji berlebihan, maka risikonya adalah harapan pelanggan bisa membumbung tinggi dan sulit dipenuhi.

- *Gap 5*

Gap antara jasa layanan yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan. *Gap* ini bisa menimbulkan sejumlah konsekuensi negatif, seperti kualitas yang buruk dan negatif terhadap citra perusahaan/ organisasi dan kehilangan pelanggan. *Gap* ini terjadi bila pelanggan mengukur kinerja/ prestasi perusahaan berdasarkan kriteria yang berbeda dan juga bisa pelanggan keliru menginterpretasikan kualitas jasa perusahaan.

2.2.3 Dimensi Kualitas Jasa

Untuk menilai atau mengukur kualitas jasa perlu pemahaman mengenai dimensi kualitas jasa. Selama tahun 1980-an, banyak sekali penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa. Banyak penelitian dilakukan oleh para pakar dibidang 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.

Menurut Van Looy et al (1998), suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal harus memenuhi beberapa syarat, antara lain sebagai berikut:

- Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.
- Model juga harus bersifat *universal*, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.
- Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas.
- Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Beberapa model yang sangat terkenal adalah yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1985) dengan lima dimensi, Gronroos (1990) dengan tiga dimensi, Albrect dan Zemke (1985) dengan tiga dimensi dan Johnston, et al (1985) dengan delapan belas dimensi.

Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1985) melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis industri jasa. Sebelum mengelompokkan ke dalam lima

dimensi, ketiga peneliti berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor yang dinilai konsumen dan merupakan faktor utama yang menentukan kualitas jasa yaitu *acces, communication, competence, courtesy, credibility, realibility, responsiveness, security, understanding* dan *tangibles*.

Selanjutnya Parasaruman, et al (1988) melakukan kembali pada elompok 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 *acces* 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.

Meskipun banyak sekali pendapat yang dikemukakan mengenai dimensi kualitas jasa, pendapat yang paling sering digunakan dalam penilaian jasa adalah yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1988). Konsumen akan menggunakan kelima dimensi kualitas untuk membentuk penelitian terhadap kualitas jasa yang merupakan dasar untuk membandingkan harapan dan persepsinya terhadap jasa.

2.3 Alat Pengukur Kualitas Jasa

2.3.1 Metode *Servqual*

Untuk mengukur *gap* antara harapan dan persepsi konsumen atas pelayanan yang dirasakan. Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1990) mengembangkan suatu instrument yang disebut *Servqual*, metode *servqual* menggunakan lima dimensi yang merupakan representasi dari sepuluh dimensi yang telah ada sebelumnya. Lima dimensi yang digunakan pada metode *Servqual* adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangibles* dan *emphaty*. Metode *servqual* banyak digunakan oleh banyak sektor jasa karena memiliki beberapa keuntungan, diantaranya:

- Tingkat validitas dan reliabilitas tinggi
- Dapat digunakan pada berbagai macam sektor jasa
- Dapat memperlihatkan trend kualitas jasa melalui *survey* terhadap konsumen secara periodik
- Dapat memperlihatkan dimana dan seberapa seriusnya *gap* yang terjadi antara harapan konsumen terhadap kinerja perusahaan
- Mengidentifikasi aspek kualitas jasa yang perlu dilakukan perbaikan
- Memperlihatkan urutan prioritas perbaikan kualitas jasa
- Dapat memberikan acuan bagi perusahaan untuk membentuk rencana program peningkatan kualitas jasa yang efektif dan efisien
- Dapat digunakan sebagai alat untuk membandingkan kinerja suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya

Adapun kelima dimensi kualitas pada metode *servqual* adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles*, meliputi penampilan fisik, peralatan yang digunakan, personal dan material komunikasi.
2. *Reliability*, merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan sebelumnya secara baik dan akurat
3. *Assurance*, pengetahuan dan keramahan karyawan dalam melayani konsumen serta kemampuan dalam memberikan kepercayaan dan keyakinan.
4. *Responsiveness*, merupakan kemampuan untuk membantu konsumen dan memenuhi pelayanan yang diminta konsumen secara cepat dan segera.
5. *Emphaty*, merupakan bentuk kepedulian, perhatian yang diberikan secara personal kepada pelanggan.

Pengukuran dengan metode *servqual* terdiri atas dua bagian yang terdiri atas pertanyaan yang bertujuan untuk mengetahui harapan konsumen akan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Sedangkan bagian kedua terdiri atas pertanyaan yang bertujuan untuk mengukur persepsi konsumen terhadap pelayanan yang telah diterima oleh konsumen. Pertanyaan-pertanyaan ini dibentuk seperti kuesioner dimana pertanyaan-pertanyaan haruslah relevan. Kemudian responden diminta untuk memberikan penilaiannya akan tingkat harapan maupun persepsinya terhadap kualitas jasa berdasarkan format skala Likert. Selanjutnya penilaian kualitas jasa diukur berdasarkan perhitungan *gap* yang terjadi akibat perbedaan antara harapan dan persepsi kinerja kualitas jasa yang diterima oleh konsumen untuk setiap pertanyaan. Untuk nilai kualitas jasa secara keseluruhan didapat dari perhitungan nilai rata-rata dari kelima dimensi *Servqual*.

Kemudian didapat nilai yang menggambarkan *gap 5* pada model kualitas jasa. Jika nilai yang didapat bernilai positif maka berarti perusahaan telah berhasil melebihi harapan para konsumennya dalam pemberian jasa yang berkualitas, untuk nilai yang negatif maka kualitas jasa yang telah diberikan adalah buruk. Sedangkan untuk nilai nol maka kualitas jasa yang diberikan telah memenuhi

harapan konsumen atau secara umum sesuai dengan keinginan konsumen. Nilai Servqual dihitung dengan rumus:

$$\boxed{\text{Servqual Score} = \text{Perception Score} - \text{Expectation Score}} \dots\dots\dots 2.1$$

2.3.1.1 Kuesioner

Untuk mengumpulkan data pada penelitian ini digunakan kuesioner yang merupakan daftar pertanyaan secara tertulis. Kuesioner yang sebagai daftar pertanyaan dimaksudkan untuk mengetahui data berupa jawaban-jawaban dari para responden. Tujuan dibuatnya kuesioner antara lain adalah untuk mengetahui informasi yang relevan dengan tujuan penelitian dan juga untuk memperoleh informasi dengan tingkat kehandalan dan kevalidan yang semakin tinggi.

Kuesioner dapat dibedakan menjadi tiga jenis berdasarkan bentuk dari struktur pertanyaan, yaitu:

1. Kuesioner terstruktur, yaitu kuesioner yang kemungkinan jawabannya sudah ditentukan terlebih dahulu sehingga responden tidak mempunyai kesempatan memberikan jawaban yang lain.
2. Kuesioner terbuka, kuesioner yang memungkinkan jawabannya tidak ditentukan terlebih dahulu tidak seperti halnya kuesioner terstruktur dan juga respondenya bebas dalam memberikan jawaban.
3. Kombinasi antara terstruktur dan terbuka, yaitu kuesioner dimana jawabannya sudah ditentukan terlebih dahulu lalu terdapat juga pertanyaan terbuka yang memberikan kebebasan dalam menjawab.

Dalam menyusun kuesioner, maka hendaklah mengetahui petunjuk dalam pengerjaannya sehingga kuesioner yang disusun tidak menyulitkan responden. Petunjuk-petunjuk tersebut adalah sebagai berikut:

- Pertanyaan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti.
- Pertanyaan disusun secara jelas dan spesifik.
- Pertanyaan harus berhubungan dengan masalah dan sasaran penelitian.

- Pertanyaan tidak boleh mengiring responden untuk memberikan alternatif jawaban tertentu.
- Hindarkan pertanyaan yang membingungkan.
- Pertanyaan tidak boleh berisi hal-hal yang bersifat pribadi dan sensitif sehingga responden mungkin menolak jawabannya.
- Hindarkan pertanyaan yang menghendaki pemikiran yang tajam.

2.3.1.2 Penyusunan Skala

Skala adalah suatu ukuran yang dibuat untuk mengurutkan responden dalam ukuran yang tepat berdasarkan variabel-variabel tertentu. Skala yang disusun berdasarkan penunjukan skor pada pola-pola atribut. Skala yang sering digunakan dalam penelitian:

1. Skala Likert

Dalam skala Likert tidak diminta persetujuannya terhadap sesuatu, tetapi diminta untuk memilih jawaban-jawaban yang tersedia dimana setiap jawaban nantinya akan diberikan nilai. Skala Likert memiliki beberapa keuntungan seperti:

- Diperolehnya ketepatan pengukuran walaupun digunakan jumlah item yang besar.
- Mudah diterapkan dan dibuat pada situasi yang berbeda.

Tabel 2.2 Skor Skala Likert

Pendapat	Skor
Sangat Penting	5
Penting	4
Netral	3
Kurang Penting	2
Tidak Penting	1

2. Skala Gutman

Skala Gutman digunakan untuk mengukur gabungan yang bersifat unidimensional yang artinya hanya mengukur satu dimensi saja dari variabel yang memiliki beberapa dimensi.

3. Skala Thurstone

Digunakan untuk mengurutkan responden berdasarkan suatu criteria tertentu. Skala ini disusun sedemikian rupa sehingga interval antar urutan dalam skala yang mendekati interval yang sama besar.

4. Skala Perbedaan Semantik

Skala ini digunakan untuk mengukur arti konsep atau objek bagi seorang responden. Skala ini hanya memiliki dua objek yang bertentangan, misalnya setuju-tidak setuju, bagus-buruk dan lain-lain.

2.3.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

- Uji Validitas

Terdapat dua syarat yang berlaku pada sebuah kuesioner, yaitu kevalidan dan kehandalan sebuah kuesioner. Oleh karena itu dilakukan uji validitas pada kuesioner yang bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur ini dapat mengukur apa yang ingin kita ukur. Semakin tinggi validitas suatu alat ukur maka semakin tepat pula alat tersebut mengenai sasarannya. Pengujian ini dilakukan dengan mengkorelasikan butir pertanyaan dengan nilai total yang diperoleh.

Rumus:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots\dots 2.2$$

Dimana:

r = Koefisien korelasi

n= Jumlah subjek ujicoba

X= Butir pertanyaan

Y= Faktor yang digunakan dalam penelitian

- Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mendapatkan petunjuk mengenai mutu penelitian, ketepatan, kemantapan dan kehegomonitas alat ukur. Suatu kuesioner dikatakan handal apabila jawaban responden terhadap suatu pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Perhitungan analisa reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 19 for windows*. Dengan program ini akan diperoleh koefisien (α) Cronbach yang menunjukkan kehandalan alat ukur. Adapun rumus dari uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \dots\dots\dots 2.3$$

Keterangan:

r = koefisien reliabilitas instrument (*cronbach alpha*)

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = total varians butir

σ_t^2 = total varians

Nilai koefisien kehandalan alat ukur ini bervariasi antara 0 sampai 1. Koefisien yang mendekati 1 ($\geq 0,8$) menunjukkan bahwa alat ukur dapat diandalkan. Metode ini digunakan untuk menguji kehandalan alat ukur yang akan menjamin terkumpulnya data yang konsisten walaupun alat ukur yang digunakan berulang-ulang pada responden yang berbeda-beda.

2.3.1.4 Sampel

Dalam penelitian lapangan, untuk kebutuhan data yang cukup besar, terkadang menyulitkan penelitian untuk dapat mencakup semua populasi untuk biasanya sampel digunakan. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Dalam pengambilan sampel, seorang peneliti harus melakukannya dengan benar agar karakteristik sampel tersebut dapat mewakili karakteristik keseluruhan populasi. Terdapat berbagai teknik penarikan sampel, diantaranya:

1. *Probability Sampling*

Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Beberapa jenis *probability sampling*, diantaranya:

- *Simple Random Sampling*

Suatu sampel dikatakan random jika setiap unsur atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Cara ini digunakan bila anggota populasi dianggap homogen. Ada dua cara yang dapat digunakan dalam *sampling* acak sederhana yaitu dengan metode undian atau dengan menggunakan tabel bilangan random.

- *Proportionated Stratified Random Sampling*

Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Stratifikasi ini dapat dilakukan berdasarkan ciri-ciri tertentu dari populasi untuk keperluan penelitian.

- *Disproportionated Stratified Random Sampling*

Teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional. Teknik ini juga digunakan bila proporsi sub kategori tidak didasarkan pada pertimbangan analitis. Hal ini dilakukan karena sub kategori terlalu sedikit.

- *Cluster Sampling*

Teknik sampel ini digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, missal penduduk dari suatu Negara, propinsi atau kabupaten.

- *Sampling Bertahap*

Sampel bertahap merupakan kombinasi-kombinasi dari sampel-sampel yang ada. Artinya penggunaan teknik sampel dilakukan bertahap dengan menggunakan beberapa teknik sampel yang ada.

2. *Non Probability Sampling*

Merupakan teknik penarikan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi:

- *Sampling Sistematis*

Sampling sistematis adalah teknik untuk menentukan sampel berdasarkan urutan anggota populasi yang telah diberi nomor urut. Misalnya anggota populasi yang terdiri dari 100 orang, pengambilan sampel dapat dilakukan dengan nomor ganjil saja, genap saja, atau kelipatan dari bilangan tertentu.

- *Sampling Kuota*

Sampling kuota adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah yang diguna

- *Sampling Aksidental*

Sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3. *Sampling Purposive*

Sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

- *Sampling Jenuh*

Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, misalnya kurang dari 30 orang.

- *Snowball Sampling*

Snowball sampling adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlah kecil, kemudian sampel disuruh memilih teman-temannya untuk dijadikan sampel. Begitu seterusnya, sehingga jumlah sampel semakin banyak.

2.3.1.5 Ukuran Sampel

Setelah kita menentukan teknik penarikan sampel, langkah selanjutnya adalah menentukan kebutuhan banyaknya sampel agar sampel tersebut dapat dikatakan mempresentasikan populasi sebenarnya. Ada tiga karakteristik yang selalu dibutuhkan dalam menentukan ukuran sampel yang sesuai dengan kebutuhan, diantaranya:

- *Level of Precision*

Level of precision atau biasa disebut dengan *sampling error*, merupakan suatu kisaran dimana nilai diestimasikan sebagai nilai yang sesungguhnya dari populasi dan kisaran ini biasa dinyatakan ke dalam bentuk persentase.

- *Level Confidence of Risk*

Confidence atau *risk level* didasarkan pada ide *central limit theorem*. Ide utama dari *central limit* adalah ketika populasi diambil sampelnya berulang kali, nilai rata-rata dari atribut yang didapat dari sampel ini akan sama dengan nilai populasi sesungguhnya. Selanjutnya nilai yang didapat dari

sampel ini akan terdistribusi secara normal terhadap nilai sebenarnya. Dengan beberapa sampel bernilai tinggi dan beberapa sampel lainnya bernilai rendah dari nilai populasi sesungguhnya. Dalam sebuah distribusi normal, sekitar 95% dari nilai sampel berada diantara 2 standar deviasi dari nilai populasi yang sebenarnya. Selalu ada kemungkinan bahwa sampel yang diambil tidak mewakili nilai populasi sebenarnya. Resiko ini akan menurun seiring dengan kenaikan nilai *confidence level*.

- *Degree of Variability*

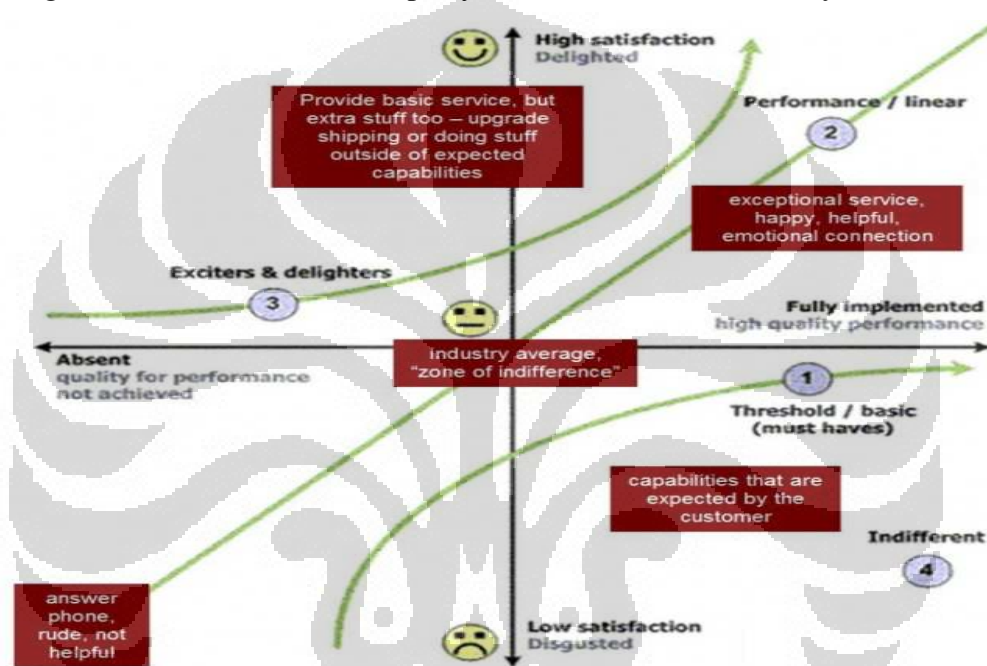
Degree of Variability dari atribut yang diukur merupakan distribusi dari atribut dalam populasi. Semakin heterogen suatu populasi, semakin besar ukuran sampel yang diperlukan untuk mendapatkan *level of precision* yang diinginkan. Semakin homogen suatu populasi, semakin kecil ukuran sampel yang diperlukan. Untuk sampel yang berukuran kecil (200 atau kurang), biasanya dapat dilakukan sensus, atau pengambilan data dari seluruh populasi. Kesulitan akan terjadi jika populasi berjumlah besar.

2.3.2 KANO MODEL

Kano Model merupakan salah satu metode kualitas yang lebih mengarah kepada kepuasan konsumen di dalam penciptaan produk dan jasa yang sesuai dengan keinginan konsumen (pelanggan). Analisis ini dikembangkan oleh Dr. Noriaki Kano pada tahun 1984 di Tokyo. Menurut Berger (1993), analisis Kano juga merupakan alat yang efektif untuk menentukan karakteristik persyaratan konsumen dengan didasarkan pada respon konsumen terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. Analisa ini mengklasifikasikan atribut produk dan jasa didasarkan pada persepsi konsumen/ pelanggan. Dengan adanya atribut-atribut produk dan jasa yang memiliki efek terhadap kepuasan konsumen/ pelanggan yang dapat digunakan sebagai alat yang efektif dalam menganalisa kepuasan konsumen/pelanggan. Dari atribut produk dan jasa tersebut perusahaan dapat juga mengetahui variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi nilai kepuasan pada konsumen.

Dalam menganalisa kepuasan, analisa Kano membagi kualitas menjadi dua dimensi yaitu derajat dimana produk dan jasa dilakukan dan derajat dimana

pengguna (*user*) merasa dipuaskan. Dari kedua dimensi tersebut akan dibuat dalam dua sumbu horizontal dan vertikal. Jika level dari kepuasan di plot pada sumbu vertikal dan derajat dimana produk atau jasa dicapai di plot pada sumbu horizontal maka akan menghasilkan respon yang berbeda. Penggolongan tipe metode kano dapat dilihat pada Gambar 2.2. Pada gambar tersebut dapat diketahui apakah atribut tersebut termasuk golongan *must-be*, *one dimensional*, *attractive*, *indifferent*, *reverse*, dan *questionable*. Korelasi antara dua dimensi ini menghasilkan lima karakteristik persyaratan konsumen diantaranya:



Gambar 2.2 Model Kano

- *Must-be (basic needs)*

Kategori ini merupakan kategori dimana pelanggan menjadi tidak puas apabila kinerja dari atribut yang bersangkutan rendah tetapi kepuasan pelanggan tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun kinerja dari atribut tersebut tinggi. Kategori ini merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa kepada konsumennya. Bila perusahaan ingin meningkatkan performansi pada kategori ini maka tidak akan meningkatkan kepuasan tetapi atribut-atribut ini wajib dipenuhi oleh perusahaan dengan kata lain atribut tersebut harus ada pada setiap produk

atau jasa agar dapat diterima karena bila tidak maka konsumen tidak akan memakai jasa yang kita sediakan.

- *One-dimensional (performance needs)*
Merupakan kategori yang apabila terpenuhi maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan akan menyebabkan ketidakpuasan bila tidak terpenuhi. Atau dengan kata lain tingkat kepuasan pelanggan berhubungan linier dengan kinerja atribut, sehingga menurunnya kinerja atribut akan menurunkan pula tingkat kepuasan pelanggan.
- *Indifferent*
Menunjukkan aspek yang tidak baik tetapi juga tidak buruk (netral). Dan menunjukkan bahwa responden menganggap biasa bila atribut/ variabel dimunculkan pada produk dan jasa. Oleh karena itu, kategori ini sulit menunjukkan faktor mana yang mempengaruhi kepuasan maupun ketidakpuasan konsumen terhadap produk dan jasa.
- *Attractive*
Merupakan persyaratan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan menjadikan produk dan jasa lebih *fungsional*. Kategori yang tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut. Sedangkan penurunan kinerja atribut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan.
- *Questionable*
Responden mengindikasikan suka pada saat produk dan jasa *fungsional* dan *disfungsional*. Biasanya dalam kuesioner kano responden akan memilih pernyataan suka untuk kategori *fungsional* dan *disfungsional*. Namun, bisa juga responden mengindikasikan tidak suka pada saat produk *fungsional* dan *disfungsional* dan bisanya dipilih pernyataan keberatan untuk kedua kategori tersebut.
- *Reversal*
Merupakan kebalikan dari *one-dimensional*, konsumen merasa puas jika produk dan jasa *disfungsional* dan menjadi tidak puas pada saat produk *fungsional*. Hal ini dikarenakan ada beberapa penambahan variabel yang justru tidak dikehendaki oleh konsumen.

2.3.2.1 Kelebihan *Kano Model*

Dengan mengklasifikasikan kebutuhan pelanggan, maka banyak keuntungan yang akan diperoleh, diantaranya:

- a. Prioritas pengembangan
Mengembangkan atribut-atribut pada kategori *one-dimentional* dan *attractive requirements* sebagaimana mereka memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Keseluruhan kebutuhan produk atau jasa lebih dipahami
Seluruh kriteria produk atau jasa yang mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan dapat dengan mudah diidentifikasi. Klasifikasi kebutuhan produk atau jasa ke dalam *basic needs*, *performance needs*, *ecitement needs* menjadi lebih fokus.
- c. *Kano Model* dapat dikombinasikan dengan keseluruhan strategi *QFD* sebagaimana *Kano Model* dapat digunakan secara individu terhadap atribut produk atau jasa.
- d. Solusi untuk atribut produk atau jasa dapat terus dikembangkan untuk mencapai level yang optimal pada kepuasan pelanggan.
- e. Menemukan kebutuhan yang aktraktif untuk membuat keunikan produk atau jasa.

2.3.2.2 Kekurangan *Kano Model*

Meski memiliki keunggulan, akan tetapi pengklasifikasian ini juga memiliki kekurangan. Hal itu dapat dilihat dari catatan berikut ini:

- a. Kerancuan dari suara konsumen.
- b. Data pelanggan yang akan dianalisa bisa memiliki proporsi yang sangat besar bahkan bisa menjadi sangat subjektif.
- c. *House of Quality* bisa menjadi terlalu besar, sulit dan memakan waktu untuk mengerjakannya yang dapat menyebabkan kesullitan dalam mengaturnya.

2.3.3 QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

2.3.3.1 Definisi QFD

Quality Function Deployment (QFD) adalah salah satu kiat manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) yang mengutamakan kebutuhan pelanggan dalam rancangan produknya. Yoji Akao adalah orang yang dikenal sebagai "Bapak QFD" karena dialah yang pertama kali menerapkan QFD di *Mitsubishi Heavy Industries Kobe Shipyard* pada tahun 1972. Yoji Akao 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" (Akao, 1990)."

Kemudian, QFD didefinisikan oleh Uselac sebagai berikut: *"Suatu praktek untuk mendesain proses-proses dalam suatu perusahaan yang memberikan tanggapan kepada para konsumen."*

QFD merupakan proses sistematis untuk menangkap kebutuhan konsumen dan menerjemahkannya menjadi sesuatu yang dihasilkan oleh perusahaan. Hasil dari QFD berupa target nilai untuk perancang, orang produksi, dan supplier tetap dalam usaha menghasilkan output sesuai dengan keinginan pelanggan. Berikut ini adalah tujuan dari penerapan konsep QFD, yaitu:

1. QFD akan menerjemahkan apa yang diinginkan para pelanggan kepada apa yang diproduksi oleh perusahaan.
2. QFD membantu organisasi untuk memprioritaskan kebutuhan-kebutuhan para pelanggannya, menemukan respon yang inovatif bagi kebutuhan tersebut dan memperbaiki proses-proses untuk memaksimalkan afektivitas organisasi.
3. QFD membantu organisasi untuk melebihi harapan pelanggannya.

QFD diperlukan ketika rancangan *trade off* diperlukan untuk mencapai solusi terbaik karena beberapa beberapa kebutuhan bertentangan dengan yang lain.

QFD juga memungkinkan untuk menggunakan matriks untuk tampilan data dan informasi. Adapun keuntungan utama dari metodologi matriks dan tabel dari *QFD* adalah sebagai berikut:

- Memberikan informasi yang jelas bagi tim pengembangan produk tentang definisi produk atau jasa yang dapat memenuhi keinginan pelanggan.
- Memberikan bentuk yang jelas serta kemampuan untuk penelusuran kembali kebutuhan pelanggan yang tepat.
- Menyediakan forum untuk analisa masalah yang timbul dari data yang ada mengenai kepuasan pelanggan dan kemampuan kompetisi dari produk atau jasa.
- Menyimpan perencanaan untuk produk sebagai hasil keputusan bersama.
- Dapat digunakan untuk mengkomunikasikan rencana pengembangan produk atau jasa antar manajemen yang bertanggung jawab.

2.3.3.2 Keuntungan *QFD*

Banyak sekali keuntungan yang diperoleh bagi perusahaan yang menerapkan *QFD*, diantaranya:

1. Berkurangnya pergantian proses

Hasil dari pengertian kebutuhan konsumen yang lebih baik, keterlibatan manufaktur yang lebih awal akan menghasilkan fokus yang lebih awal dalam proses.

2. Mengurangi waktu pengembangan produk/ jasa

Diperkirakan waktu untuk mengenalkan produk atau jasa dapat mengurangi 1/3-1/2 dari total waktu yang diperlukan untuk pendekatan ini.

3. Biaya yang dikeluarkan lebih rendah

Hal ini merupakan hasil akibat kombinasi berkurangnya perubahan proses, pengurangan sistem, perubahan mesin, dan sedikit perbaikan.

4. Rendahnya jaminan

Hal ini terjadi karena desain yang lebih baik dan sedikit kesalahan dalam manufaktur.

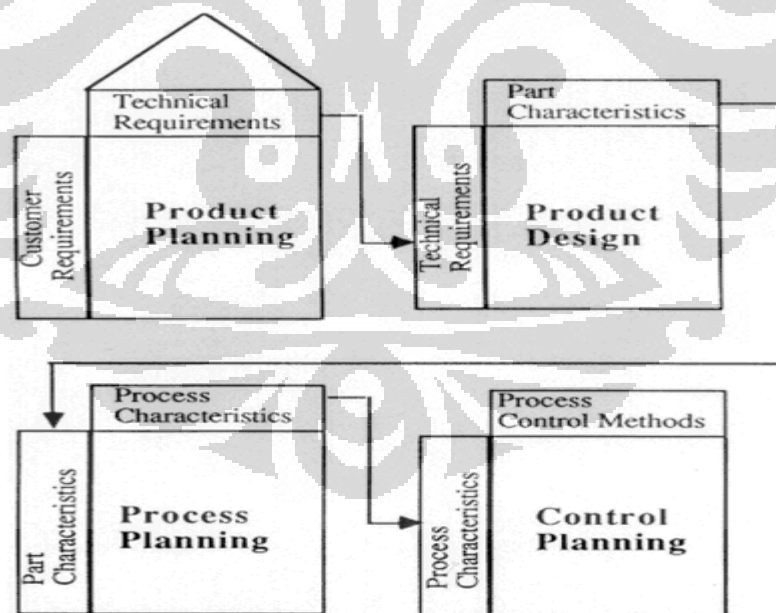
5. Meningkatnya kepuasan konsumen

QFD berusaha untuk mengetahui keinginan konsumen juga memberikan kesempatan untuk mengetahui sesuatu yang tidak diinginkan konsumen sehingga inovasi dilakukan sesuai keinginan konsumen.

6. Komunikasi yang lebih baik antar bagian fungsional dalam perusahaan informasi mengenai pasar, pelanggan dan pesaing yang lebih jelas.

2.3.3.3 Proses *QFD*

Proses dari *QFD* dapat dibagi menjadi 4 tahapan tergantung pada siklus pengembangan produk atau jasa yang akan dilakukan. Setiap fase terdiri dari kolom vertikal (*WHAT'S*) dan kolom horizontal (*HOW'S*), bagian pada kolom vertikal akan menjadi kolom horizontal pada fase berikutnya. Keempat fase tersebut dapat dilihat pada gambar 2.3.



Gambar 2.3 Model 4 Fase *QFD*

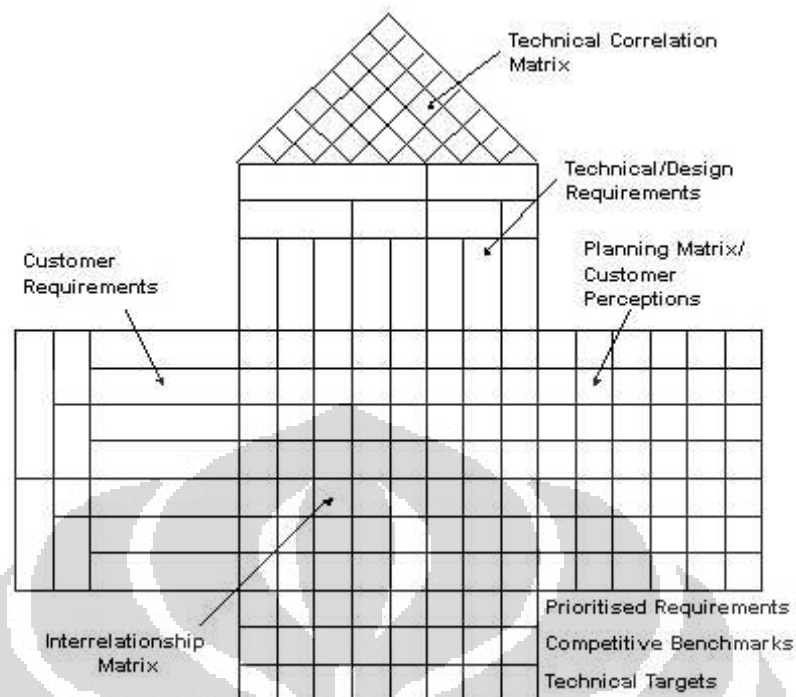
1. Fase pertama, yaitu perencanaan konsep produk (*product concept planning*) yang dimulai dengan penelitian terhadap pasar dan pengambilan data yang berasal dari konsumen (*customer requirement*) pada kolom

horizontal dan pada kolom vertikal adalah *technical requirement*. Hasil dari fase ini adalah rencana produk baik berupa ide, sketsa, konsep modal ataupun perencanaan pemasaran.

2. Fase kedua, yaitu perencanaan desain (*design planning*) yang dimulai dengan keberadaan *technical requirement* yang kemudian dikembangkan menjadi spesifikasi produk dan komponen (*part characteristic*). Pada tahap ini prototipe dari produk yang dibuat dan diuji.
3. Fase ketiga, yaitu perencanaan proses (*process planning*) dimana proses manufaktur dan peralatan produksi (*process characteristic*) dirancang berdasarkan spesifikasi produk dan komponennya (*part characteristic*).
4. Fase keempat, yaitu perencanaan produksi (*production planning*) yang tujuan utamanya adalah untuk menghasilkan perencanaan mengenai pengontrolan proses manufaktur dan peralatan produksi (*production requirement*) yang digunakan dalam pembuatan produk.

2.3.3.4 House of Quality

Dalam proses *QFD* didukung dengan menggunakan beberapa tabel dan matriks. Ide dasarnya adalah menentukan keinginan konsumen dan menerjemahkannya menjadi teknikal respon yang sesuai untuk masing-masing tingkat dalam pengembangan produk atau jasa. Matriks dalam *QFD* disebut untuk *customer requirement planning matrix* atau sering disebut rumah kualitas (*house of quality*). Berikut ini adalah bagian-bagian yang terdapat dalam rumah berkualitas dan gambarnya dapat dilihat di gambar 2.4.



Gambar 2.4 *House of Quality*

- *WHATs*, bagian ini terletak disebelah kiri-atas dari matriks yang merupakan serangkaian keinginan dan kebutuhan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa (*customer requirement*).
- *HOWs*, merupakan bagian atas-kiri dari matriks yang mengidentifikasi karakteristik produk atau jasa yang dapat diukur oleh perusahaan untuk memenuhi apa yang menjadi keinginan dari pelanggan (*technical response*).
- *WHYs*, bagian ini terletak dibagian atas kanan di sebelah *HOWs*. Bagian ini mengilustrasikan persepsi konsumen terhadap kondisi pasar yang diteliti. Matriks ini terdiri atas tingkat kepentingan (*importance*).
- *HOW MUCHes*, merupakan bagian kiri bawah ruang *WHATs vs HOWs*. Bagian ini menggambarkan spesifikasi teknis yang akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang terdiri dari beberapa bagian seperti target value, produk pembanding, dan *technical importance* dari tiap *technical response*.

- *WHATs vs HOWs*, bagian ini disebut juga dengan *relationship matrix* yang menghubungkan antara keinginan pelanggan (*customer requirement*) dan *technical response*. Simbol yang biasa digunakan sebagai berikut:
 - ⊙ , melambangkan hubungan yang kuat
 - , melambangkan hubungan yang sedang
 - △ , melambangkan hubungan yang lemah
- *HOWs vs HOWs*, bagian ini merupakan atap dari matriks *House of Quality* disebut juga matriks korelasi (*technical correlation matrix*) yang mengidentifikasi hubungan antar *technical response*. Berikut ini simbol yang biasa digunakan, diantaranya:
 - , melambangkan korelasi positif yang kuat
 - , melambangkan korelasi positif
 - X , melambangkan korelasi negatif
 - ≠ , melambangkan korelasi negatif yang kuat

2.3.4 Integrasi Metode *Servqual*, *Kano Model* dan *QFD*

Servqual mengasumsikan hubungan yang linear antara kepuasan pelanggan dengan kualitas kinerja. Implikasinya bahwa rendahnya kepuasan pelanggan merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang rendah pula, dengan demikian *servqual* hanya berfokus kepada *improvement* untuk memperbaiki kualitas kinerja sehingga diharapkan kepuasan pelanggan akan meningkat. Asumsi ini tidak sepenuhnya benar karena hanya memberikan perhatian lebih pada atribut tertentu mungkin tidak selalu menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi jika pelayanan yang diberikan selalu sama. Sebaliknya, kepuasan pelanggan bisa juga sangat meningkat hanya dengan memberikan peningkatan kecil dari pelayanan yang tidak terduga namun menyenangkan.

BAB 3

PENGUMPULAN DATA

3.1. Profil Sekolah Menengah Atas (SMA) XYZ

Juli 2005 pihak perusahaan XYZ mendirikan Sekolah Menengah Atas (SMA) yang kini diberi nama SMA XYZ. Ditahun pertama ajaran jumlah siswa hanya 120 siswa dengan 19 tenaga pengajar. Tujuan didirikan SMA XYZ ini adalah untuk membantu kesejahteraan karyawan melalui pendidikan yang berkualitas dan hal ini adalah bentuk komitmen perusahaan kepada karyawan-karyawannya yang telah membangun perusahaan ini hingga sekarang dan mampu bersaing dengan perusahaan lainnya.

3.1.1 Visi, Misi dan Tujuan Sekolah Menengah Atas (SMA) XYZ

Tujuan pendidikan menengah adalah meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta keterampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut.

Visi, misi dan tujuan SMA XYZ ditentukan bersama oleh kepala sekolah dan staf serta perwakilan dewan pendidik dan komite sekolah, kemudian disosialisasikan kepada semua warga sekolah. Adapun visi yang dimiliki oleh SMA XYZ adalah **Menjadi Sekolah Swasta Nasional Plus di Indonesia.**

Sedangkan, untuk mewujudkannya pihak SMA XYZ menentukan langkah-langkah strategis untuk mewujudkannya yang tertuang di dalam misi sekolah. Adapun misi SMA XYZ adalah sebagai berikut:

- Menciptakan lingkungan pembelajaran yang berwawasan kebangsaan Indonesia dan kondusif dalam upaya meningkatkan mutu pembelajaran.
- Menumbuhkembangkan kebanggaan sebagai warga bangsa Indonesia yang berasaskan Pancasila, semangat keunggulan dan bernalar sehat kepada peserta didik, pendidik dan tenaga kependidikan sehingga berkemauan kuat untuk terus maju.
- Meningkatkan komitmen seluruh warga sekolah untuk mengembangkan nilai-nilai:
 - a. Rasa memiliki dan tanggung jawab pada masyarakat

- b. Menjadi model warga negara yang baik
- c. Memiliki disiplin diri
- d. Menghargai dan menghormati orang lain
- e. Berorientasi pada pemecahan masalah
- f. Berkomunikasi dengan baik
- g. Sadar budaya dan memiliki kepekaan terhadap lingkungan
- h. Menerapkan kepemimpinan diri

- Meningkatkan komitmen seluruh pendidik dan tenaga kependidikan terhadap tugas pokok dan fungsinya.
- Mengembangkan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam pembelajaran dan administrasi sekolah.
- Mengembangkan minat, bakat dan kreatifitas peserta didik agar tumbuh dan berkembang sesuai dengan potensi yang dimiliki.
- Membangun kepercayaan dan kepedulian alumni terhadap almamater.

Kemudian, selain memiliki visi dan misi SMA XYZ juga memiliki tujuan.

Adapun tujuan SMA XYZ adalah sebagai berikut:

- 1) Mempersiapkan peserta didik yang cerdas, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berahlak mulia.
- 2) Menanamkan kepada peserta didik sikap ulet dan gigih dalam berkompetisi, beradaptasi dengan lingkungan dan mengembangkan sikap sportif.
- 3) Membekali peserta didik dengan ilmu pengetahuan dan teknologi agar mampu bersaing dan melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi.
- 4) Mempersiapkan peserta didik agar menjadi manusia yang berkepribadian, cerdas, berkualitas dan berprestasi dalam bidang olahraga dan seni.
- 5) Membekali peserta didik agar memiliki keterampilan Teknologi Informasi dan Komunikasi serta mampu mengembangkan diri secara mandiri.
- 6) Menumbuhkan kepercayaan dan kepedulian alumni untuk bekerjasama dan berperan aktif dalam mewujudkan nama besar sekolah.

3.2 Pengumpulan Data dan Responden dengan Kuesioner

Dalam penelitian ini data-data untuk pengukuran kualitas pelayanan (*Servqual*) serta untuk klasifikasi atribut pelayanan (*Kano Model*), diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada responden di sekolah. Sedangkan data-data lain yang menyangkut penyusunan respon teknis, pengembangan arah respon teknis, korelasi antar respon teknis, korelasi antar karakteristik proses, dan tingkat kesulitan organisasi dalam karakteristik proses, target, korelasi antar atribut-atribut pelayanan respon teknis dalam penyusunan *house of quality* level 1 diperoleh dari wawancara dengan pihak sekolah dan dari dokumen-dokumen organisasi.

3.2.1 Identifikasi Atribut dan Penyusunan Kuesioner

Untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan pendidikan di SMA XYZ maka 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). Selanjutnya hasil observasi tersebut dengan ditambah berbagai sumber pustaka disusun sebagai atribut-atribut pelayanan. Langkah selanjutnya adalah menyusun kuesioner sebagai *instrument* untuk mendapatkan data *primer* penelitian. Kuesioner terdiri atas 3 bagian, yaitu:

- Bagian pertama berisi tentang data-data responden.
- Bagian kedua berisi data yang berkaitan dengan metode *servqual*, yang berisi harapan (*expectation*) dan persepsi (*perception*) responden terhadap atribut-atribut pelayanan pendidikan di SMA XYZ.
- Bagian ketiga berkaitan dengan *Kano Model*, yang berisikan tanggapan responden atas kondisi positif dan negatif atribut-atribut pelayanan.

Adapun atribut-atribut pelayanan pendidikan di SMA XYZ sesuai dengan 5 dimensi dari Parasuraman, adalah sebagai berikut:

- Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat
- Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar
- Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat
- Isi pembelajaran berguna untuk mempersiapkan siswa dalam SPMB

- Guru mampu menyampaikan materi dengan baik
- Guru bidang studi mengajar sesuai dengan latarbelakang pendidikannya
- Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi SPMB
- Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi sesuai dengan potensi dan minat siswa
- Peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa
- Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru dan karyawan
- Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa
- Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa
- Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti
- Guru mudah ditemui apabila ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum mengerti
- Guru memiliki kreatifitas dalam mengajar
- Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar
- Keamanan pada waktu proses belajar mengajar terjaga
- Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti
- Karyawan terampil dalam urusan administrasi
- Tenaga perpustakaan melayani siswa dengan baik
- Karyawan ramah dalam melayani siswa
- Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik
- Karyawan dan guru berpenampilan rapi
- Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap
- Laboratorium memiliki peralatan yang lengkap
- Terdapat sistem informasi sekolah (*website*) yang informatif
- Lingkungan sekolah yang aman dan bersih
- Meja dan kursi dalam keadaan baik dan rapi
- Peralatan lab dalam kondisi baik dan tertata rapi
- Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti

- Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan
- Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan

Atribut-atribut tersebut disusun kemudian disusun dan sedemikian rupa sehingga didapatkan susunan seperti pada tabel 3.1.

Tabel 3.1 Atribut Pertanyaan Kuesioner *Servqual* Pelayanan Jasa Pendidikan SMA XYZ

No	Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan
1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat
2	Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar
3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin
4	Isi pembelajaran berguna untuk menyiapkan siswa dalam seleksi penerimaan mahasiswa baru
5	Guru mampu menyampaikan materi pelajaran dengan baik
6	Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya
7	Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru
8	Guru membantu siswa memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat
9	Peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa
10	Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru, dan karyawan
11	Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa
12	Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa
13	Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti
14	Guru mudah ditemui jika ada siswa ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti
15	Guru memiliki kreatifitas dalam mengajar
16	Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar

Tabel 3.1 Atribut Pertanyaan Kuesioner *Servqual* Pelayanan Jasa Pendidikan SMA XYZ (lanjutan)

17	Keamanan pada waktu proses belajar mengajar terjaga
18	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti
19	Karyawan terampil dalam urusan administrasi
20	Tenaga perpustakaan melayani siswa dengan baik
21	Karyawan ramah dalam melayani siswa
22	Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik
23	Karyawan dan guru berpenampilan rapi
24	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap
25	Laboratorium memiliki peralatan yang lengkap
26	Terdapat sistem informasi sekolah (<i>Website</i>) yang informatif
27	Lingkungan sekolah yang aman dan bersih
28	Meja dan kursi dalam keadaan baik dan rapi
29	Peralatan laboratorium dalam kondisi baik dan tertata rapi
30	Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti
31	Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan
32	Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan

Untuk lebih jelas dan lengkapnya kuesioner *servqual* dapat dilihat pada lampiran.

3.2.2 Pengujian Kuesioner

Langkah yang dilakukan setelah kuesioner tersusun adalah melakukan pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner tersebut. Maksud dan tujuan dari pengujian ini adalah untuk mendapatkan alat ukur yang sebaik-baiknya sehingga dapat digunakan untuk mengukur obyek yang diteliti/ dikaji.

Uji validitas mengacu pada tingkat kesesuaian antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti atau tingkat kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur apa yang akan diukur. Data valid

dapat digunakan untuk mendukung kesimpulan yang ditarik dari skor yang diturunkan dari ukuran. Sedangkan uji reliabilitas diartikan sebagai penjelasan dimana pengukuran bebas dari variasi kesalahan acak. Untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 30 responden, yaitu siswa pengguna jasa pendidikan di SMA XYZ. Selanjutnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas, dimana uji validitas dilakukan dengan rumus *product moment* dan uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *koefesien alpha*. Uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan bantuan *software SPSS 19.0*. Hasil uji validitas untuk kelompok harapan/ekspektasi disajikan dalam tabel 3.2.

Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.940	32

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas

No Atribut	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
1	0.678	0.349	Valid
2	0.376	0.349	Valid
3	0.442	0.349	Valid
4	0.626	0.349	Valid
5	0.500	0.349	Valid
6	0.602	0.349	Valid
7	0.581	0.349	Valid
8	0.611	0.349	Valid
9	0.542	0.349	Valid
10	0.402	0.349	Valid
11	0.612	0.349	Valid
12	0.661	0.349	Valid
13	0.640	0.349	Valid
14	0.591	0.349	Valid

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas (lanjutan)

15	0.386	0.349	Valid
16	0.432	0.349	Valid
17	0.691	0.349	Valid
18	0.381	0.349	Valid
19	0.609	0.349	Valid
20	0.491	0.349	Valid
21	0.687	0.349	Valid
22	0.726	0.349	Valid
23	0.666	0.349	Valid
24	0.528	0.349	Valid
25	0.503	0.349	Valid
26	0.52	0.349	Valid
27	0.556	0.349	Valid
28	0.406	0.349	Valid
29	0.513	0.349	Valid
30	0.63	0.349	Valid
31	0.553	0.349	Valid
32	0.598	0.349	Valid

3.2.3 Penentuan Jumlah Sampel Minimum

Untuk menentukan jumlah sampel minimum dilakukan dengan perhitungan rumus Solvin:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1} \dots\dots\dots 3.1$$

Dimana:

- n = Jumlah Sampel
- N = Jumlah Populasi
- d = Tingkat kesalahan (10%)

Dari hasil observasi diperoleh data populasi responden berjumlah 282 responden. Sehingga jumlah sampel yang harus disebar minimal adalah 74 responden

3.2.4 Data-Data Responden

Dari hasil penyebaran kuesioner diperoleh data-data dari kuesioner bagian satu yang berkaitan dengan identitas responden.

1. Jenis Kelamin

Dari hasil penyebaran kuesioner diperoleh data yang berkaitan dengan jenis kelamin responden sebagai berikut:

Tabel 3.4 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Responden	
	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	26	34.7
Perempuan	49	65.3
Total	75	100

2. Umur

Dari kuesioner yang disebarakan diperoleh data yang berkaitan dengan usia/ umur responden sebagai berikut:

Tabel 3.5 Umur Responden

Umur	Responden	
	Jumlah	Persentase (%)
15	6	8.0
16	45	60.0
17	23	30.7
18	1	1.3
Total	75	100

3. Tempat Tinggal

Dari penyebaran kuesioner diperoleh data tempat tinggal responden sebagai berikut:

Tabel 3.6 Tempat Tinggal Responden

Tempat Tinggal	Responden	
	Jumlah	Persentase (%)
GPM	39	52
ILP	12	16
SIL	24	32
ILD	0	0
Total	75	100

3.2.5 Pengukuran *Servqual*

Data-data pengukuran *servqual* meliputi ekspektasi (harapan) dan persepsi dari responden atas atribut-atribut pelayanan pendidikan SMA XYZ. Penilaian responden terhadap atribut-atribut dikelompokkan dengan menggunakan skala likert.

Untuk Ekspektasi:	1	= Tidak Penting (TP)
	2	= Kurang Penting (KP)
	3	= Netral (N)
	4	= Penting (P)
	5	= Sangat Penting (SP)
Untuk Persepsi:	1	= Tidak Memuaskan (TM)
	2	= Kurang Memuaskan (KM)
	3	= Netral (N)
	4	= Memuaskan (M)
	5	= Sangat Memuaskan (SM)

Kuesioner yang disebarakan kemudian diringkas berdasarkan nilai harapan responden terhadap atribut-atribut pelayanan pendidikan di SMA XYZ dapat dilihat dalam tabel 3.7. Sedangkan persepsi responden terhadap atribut-atribut pelayanan pendidikan di SMA XYZ dapat dilihat pada tabel 3.8.

Tabel 3.7 Ringkasan Data Ekspektasi Responden Atas Atribut-Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan SMA XYZ

No	Atribut Jasa Pelayanan Pendidikan	Jumlah Jawaban					Total
		TP	KP	N	P	SP	
1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat	0	0	17	35	23	75
2	Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar	0	0	21	31	23	75
3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin	0	0	14	30	31	75
4	Isi pembelajaran berguna untuk menyiapkan siswa dalam seleksi penerimaan mahasiswa baru	0	0	24	20	31	75
5	Guru mampu menyampaikan materi pelajaran dengan baik	0	0	22	30	23	75
6	Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya	0	0	24	34	17	75
7	Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru	0	0	21	28	26	75
8	Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat	0	0	15	33	27	75
9	Peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa	0	0	16	25	34	75
10	Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru, dan karyawan	0	0	13	30	32	75
11	Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa	0	0	22	32	21	75
12	Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa	0	0	18	24	33	75
13	Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti	0	0	18	18	39	75
14	Guru mudah ditemui apabila ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti	0	0	24	29	22	75
15	Guru memiliki kreatifitas dalam mengajar	0	0	18	26	31	75
16	Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar	0	0	15	31	29	75

Tabel 3.7 Ringkasan Data Ekspektasi Responden Atas Atribut-Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan SMA XYZ (lanjutan)

17	Keamanan pada waktu proses belajar mengajar terjaga	0	0	16	32	27	75
18	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti	0	0	18	24	33	75
19	Karyawan terampil dalam urusan administrasi	0	0	15	25	35	75
20	Tenaga perpustakaan melayani siswa dengan baik	0	0	23	26	26	75
21	Karyawan ramah dalam melayani siswa	0	0	21	31	23	75
22	Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik	0	0	13	30	32	75
23	Karyawan dan guru berpenampilan rapi	0	0	16	26	33	75
24	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap	0	0	18	29	28	75
25	Laboratorium memiliki peralatan yang lengkap	0	0	16	34	25	75
26	Terdapat sistem informasi sekolah (<i>website</i>) yang informatif	0	0	19	34	22	75
27	Lingkungan sekolah yang aman dan bersih	0	0	20	28	27	75
28	Meja dan kursi dalam keadaan baik dan rapi	0	0	11	23	41	75
29	Peralatan laboratorium dalam kondisi baik dan tertata rapi	0	0	10	29	36	75
30	Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti	0	0	14	25	36	75
31	Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan	0	0	16	22	37	75
32	Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa Apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan	0	0	5	16	54	75

Keterangan : TP = Tidak Penting KP = Kurang Penting N = Netral P = Penting SP = Sangat Penting

Tabel 3.8 Ringkasan Data Persepsi Responden Atas Atribut-Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan SMA XYZ

No	Atribut Jasa Pelayanan Pendidikan	Jumlah Jawaban					Total
		TM	KM	N	M	SM	
1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat	0	0	15	35	25	75
2	Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar	0	0	6	47	22	75
3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin	0	0	13	30	32	75
4	Isi pembelajaran berguna untuk menyiapkan siswa dalam seleksi penerimaan mahasiswa baru	0	6	28	26	15	75
5	Guru mampu menyampaikan materi pelajaran dengan baik	0	0	9	46	20	75
6	Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya	0	0	26	23	26	75
7	Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru	0	11	25	27	12	75
8	Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat	0	3	30	39	3	75
9	Peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa	0	0	19	34	22	75
10	Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru, dan karyawan	0	0	17	35	23	75
11	Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa	0	0	39	24	12	75
12	Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa	0	0	21	31	23	75
13	Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti	0	0	16	38	21	75
14	Guru mudah ditemui apabila ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti	0	1	29	36	9	75
15	Guru memiliki kreatifitas dalam mengajar	0	0	10	42	23	75
16	Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar	0	0	30	33	12	75

Tabel 3.8 Ringkasan Data Persepsi Responden Atas Atribut-Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan SMA XYZ (lanjutan)

17	Keamanan pada waktu proses belajar mengajar terjaga	0	0	6	20	49	75
18	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti	0	0	29	23	23	75
19	Karyawan terampil dalam urusan administrasi	0	0	7	27	41	75
20	Tenaga perpustakaan melayani siswa dengan baik	0	0	14	43	18	75
21	Karyawan ramah dalam melayani siswa	0	0	23	34	18	75
22	Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik	0	0	18	33	24	75
23	Karyawan dan guru berpenampilan rapi	0	0	32	26	17	75
24	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap	0	0	15	32	28	75
25	Laboratorium memiliki peralatan yang lengkap	0	0	15	24	36	75
26	Terdapat sistem informasi sekolah (<i>website</i>) yang informatif	0	0	14	35	26	75
27	Lingkungan sekolah yang aman dan bersih	0	0	11	36	28	75
28	Meja dan kursi dalam keadaan baik dan rapi	0	0	6	20	49	75
29	Peralatan laboratorium dalam kondisi baik dan tertata rapi	0	0	5	32	38	75
30	Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti	0	0	13	41	21	75
31	Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan	0	0	20	32	23	75
32	Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan	0	0	12	36	27	75

Keterangan : TM = Tidak Memuaskan KM = Kurang Memuaskan N = Netral M = Memuaskan SM =Sangat Memuaskan

3.2.5.1 Nilai Ekspektasi/ Harapan

Dari hasil perhitungan yang diperoleh dari pada tabel 3.7 dapat diketahui dan dihitung nilai ekspektasi responden atas atribut-atribut pelayanan jasa pendidikan SMA XYZ. Untuk melakukan penghitungan nilai ekspektasi dapat dilakukan dengan cara:

1. Menghitung skor total tiap atribut pelayanan pendidikan

$$\text{Skor total} = (E1*1) + (E2*2) + (E3*3) + (E4*4) + (E5*5) \dots\dots\dots 3.2$$

Dimana:

E1 : Jumlah responden dengan jawaban “Tidak Penting (TP)”

E2 : Jumlah responden dengan jawaban “ Kurang Penting (KP)”

E3 : Jumlah responden dengan jawaban “ Netral (N)”

E4 : Jumlah responden dengan jawaban “ Penting (P)”

E5 : Jumlah responden dengan jawaban “ Sangat Penting (SP)”

2. Membagi skor total dengan jumlah responden

Nilai Ekspektasi = Skor total : Jumlah Responden

Nilai ekspektasi/ harapan pelanggan dapat juga disajikan dalam bentuk persentase yang diperoleh dari perhitungan persentase skor total terhadap skor maksimum. Skor maksimum didapat dari perhitungan dengan anggapan jika semua responden memilih jawaban 5 (sangat penting) untuk setiap atribut. Sehingga diperoleh skor maksimumnya adalah sebesar 375.

Untuk hasil perhitungan nilai ekspektasi untuk semua atribut pelayanan jasa pendidikan SMA XYZ dapat dilihat pada tabel 3.9.

Tabel 3.9 Nilai Ekspektasi Responden Atas Atribut-Atribut Pelayanan Pendidikan SMA XYZ

No	Atribut Jasa Pelayanan Pendidikan	Skor Total	Nilai Ekspektasi	Persentase (%)
1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat	306	4.08	81.60
2	Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar	302	4.03	80.53
3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin	317	4.23	84.53
4	Isi pembelajaran berguna untuk menyiapkan siswa dalam seleksi penerimaan mahasiswa baru	307	4.09	81.87
5	Guru mampu menyampaikan materi pelajaran dengan baik	301	4.01	80.27
6	Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya	293	3.91	78.13
7	Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru	305	4.07	81.33
8	Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat	312	4.16	83.20
9	Peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa	318	4.24	84.80
10	Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru, dan karyawan	319	4.25	85.07
11	Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa	299	3.99	79.73
12	Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa	315	4.20	84.00
13	Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti	321	4.28	85.60
14	Guru mudah ditemui jika ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti	298	3.97	79.47
15	Guru memiliki kreatifitas dalam mengajar	313	4.17	83.47
16	Guru selalu membenarkan motivasi siswa untuk terus belajar	314	4.19	83.73

Tabel 3.9 Nilai Ekspektasi Responden Atas Atribut-Atribut Pelayanan Pendidikan SMA XYZ (lanjutan)

17	Keamanan pada waktu proses belajar mengajar terjaga	311	4.15	82.93
18	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti	315	4.20	84.00
19	Karyawan terampil dalam urusan administrasi	320	4.27	85.33
20	Tenaga perpustakaan melayani siswa dengan baik	303	4.04	80.80
21	Karyawan ramah dalam melayani siswa	304	4.05	81.07
22	Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik	308	4.11	82.13
23	Karyawan dan guru berpenampilan rapi	312	4.16	83.20
24	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap	310	4.13	82.67
25	Laboratorium memiliki peralatan yang lengkap	309	4.12	82.40
26	Terdapat sistem informasi sekolah (<i>website</i>) yang informative	303	4.04	80.80
27	Lingkungan sekolah yang aman dan bersih	307	4.09	81.87
28	Meja dan kursi dalam keadaan baik dan rapi	330	4.40	88.00
29	Peralatan laboratorium dalam kondisi baik dan tertata rapi	326	4.35	86.93
30	Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti	322	4.29	85.87
31	Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan	321	4.28	85.60
32	Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan	349	4.65	93.07

3.2.5.2 Nilai Persepsi

Dari hasil perhitungan tabel 3.8 dapat dihitung nilai persepsi responden atas atribut-atribut pelayanan jasa pendidikan SMA XYZ. Perhitungan nilai persepsi dapat dilakukan dengan cara:

1. Menghitung skor total tiap-tiap atribut pelayanan pendidikan

$$\text{Skor total} = (P1*1)+(P2*2)+(P3*3)+(P4*4)+(P5*5) \dots\dots\dots 3.3$$

Dimana:

P1 : Jumlah responden dengan jawaban “Tidak Memuaskan (TM)”

P2 : Jumlah responden dengan jawaban “Kurang Memuaskan (KM)”

P3 : Jumlah responden dengan jawaban “Netral (N)”

P4 : Jumlah responden dengan jawaban “Memuaskan (M)”

P5 : Jumlah responden dengan jawaban “Sangat Memuaskan (SM)”

2. Membagi skor total dengan jumlah responden

$$\text{Nilai Persepsi} = \text{Skor Total} : \text{Jumlah Responden}$$

Nilai persepsi kemudian disajikan dalam bentuk persentase dengan perhitungan dari persentase skor total terhadap skor maksimum. Skor maksimum diperoleh dari perhitungan seandainya semua responden memilih jawab 5 (Sangat Memuaskan) untuk tiap-tiap atribut, sehingga skor maksimum menjadi 375.

Hasil perhitungan nilai persepsi untuk semua atribut pelayanan jasa pendidikan SMA XYZ dapat dilihat pada tabel 3.10.

Tabel 3.10 Nilai Persepsi Responden Atas Atribut-Atribut Pelayanan Pendidikan SMA XYZ

No	Atribut Jasa Pelayanan Pendidikan	Skor Total	Nilai Persepsi	Persentase (%)
1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat	310	4.13	82.67
2	Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar	316	4.21	84.27
3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin	319	4.25	85.07
4	Isi pembelajaran berguna untuk menyiapkan siswa dalam seleksi penerimaan mahasiswa baru	275	3.67	73.33
5	Guru mampu menyampaikan materi pelajaran dengan baik	311	4.15	82.93
6	Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya	300	4.00	80.00
7	Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru	265	3.53	70.67
8	Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat	267	3.56	71.20
9	Peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa	323	4.31	86.13
10	Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru, dan karyawan	306	4.08	81.60
11	Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa	273	3.64	72.80
12	Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa	325	4.33	86.67
13	Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti	305	4.07	81.33
14	Guru mudah ditemui jika ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti	278	3.71	74.13
15	Guru memiliki kreatifitas dalam mengajar	313	4.17	83.47
16	Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar	282	3.76	75.20

Tabel 3.10 Nilai Persepsi Responden Atas Atribut-Atribut Pelayanan Pendidikan SMA XYZ (lanjutan)

17	Keamanan pada waktu proses belajar mengajar terjaga	343	4.57	91.47
18	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti	294	3.92	78.40
19	Karyawan terampil dalam urusan administrasi	334	4.45	89.07
20	Tenaga perpustakaan melayani siswa dengan baik	304	4.05	81.07
21	Karyawan ramah dalam melayani siswa	304	4.05	81.07
22	Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik	311	4.15	82.93
23	Karyawan dan guru berpenampilan rapi	317	4.23	84.53
24	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap	313	4.17	83.47
25	Laboratorium memiliki peralatan yang lengkap	321	4.28	85.60
26	Terdapat sistem informasi sekolah (<i>website</i>) yang informative	312	4.16	83.20
27	Lingkungan sekolah yang aman dan bersih	317	4.23	84.53
28	Meja dan kursi dalam keadaan baik dan rapi	343	4.57	91.47
29	Peralatan laboratorium dalam kondisi baik dan tertata rapi	333	4.44	88.80
30	Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti	308	4.11	82.13
31	Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan	303	4.04	80.80
32	Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan	315	4.20	84.00

3.2.5.3 Penghitungan Skor *Servqual* (Gap Score) Antara Harapan dengan Persepsi

Penghitungan gap skor dilakukan dengan metode *Servqual*. Gap skor merupakan selisih antara penilaian kualitas pelayanan yang dirasakan (persepsi) dengan kualitas pelayanan yang diharapkan. *Gap score* digunakan untuk melihat performan dari kualitas atribut pelayanan pendidikan SMA XYZ. Dengan diketahuinya nilai ekspektasi dan nilai persepsi pada tabel 3.9 dan 3.10 di atas maka skor *servqual* (*gap score*) dari masing-masing atribut pelayanan jasa pendidikan SMA XYZ dapat dihitung dengan rumus 2.1 :

$$\text{Servqual Score} = \text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Ekspektasi}$$

Dengan mengetahui nilai *gap score* ada yang bernilai positif dan negatif. Untuk nilai *gap score* positif menandakan bahwa kualitas dari atribut pelayanan tersebut merupakan kekuatan, sedangkan untuk nilai *gap score* negatif menandakan bahwa kualitas dari atribut pelayanan tersebut merupakan kelemahan. Nilai *gap score* negatif akan mendapatkan perhatian dan perbaikan selanjutnya.

Untuk lebih jelas melihat nilai *gap score* dari masing-masing atribut pelayanan jasa pendidikan SMA XYZ dapat dilihat pada tabel 3.11.

Tabel 3.11 Gap Score Atribut-Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan SMA XYZ

No	Atribut Pelayanan Pendidikan	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	Gap Score
1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat	4.13	4.08	0.05
2	Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar	4.21	4.03	0.19
3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin	4.25	4.23	0.03
4	Isi pembelajaran berguna untuk menyiapkan siswa dalam seleksi penerimaan mahasiswa baru	3.67	4.09	-0.43
5	Guru mampu menyampaikan materi pelajaran dengan baik	4.15	4.01	0.13
6	Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya	4.00	3.91	0.09
7	Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru	3.53	4.07	-0.53
8	Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat	3.56	4.16	-0.60
9	Peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa	4.31	4.24	0.07
10	Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru, dan karyawan	4.08	4.25	-0.17
11	Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa	3.64	3.99	-0.35
12	Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa	4.33	4.20	0.13
13	Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti	4.07	4.28	-0.21
14	Guru mudah ditemui jika ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti	3.71	3.97	-0.27
15	Guru memiliki kreatifitas dalam mengajar	4.18	4.17	0.01
16	Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar	3.76	4.19	-0.43

Tabel 3.11 Gap Score Atribut-Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan SMA XYZ (lanjutan)

17	Keamanan pada waktu proses belajar mengajar terjaga	4.57	4.15	0.43
18	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti	3.92	4.20	-0.28
19	Karyawan terampil dalam urusan administrasi	4.45	4.27	0.19
20	Tenaga perpustakaan melayani siswa dengan baik	4.05	4.04	0.01
21	Karyawan ramah dalam melayani siswa	4.05	4.05	0.00
22	Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik	4.15	4.11	0.04
23	Karyawan dan guru berpenampilan rapi	4.23	4.16	0.07
24	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap	4.17	4.13	0.04
25	Laboratorium memiliki peralatan yang lengkap	4.28	4.12	0.16
26	Terdapat sistem informasi sekolah (<i>website</i>) yang informatif	4.16	4.04	0.12
27	Lingkungan sekolah yang aman dan bersih	4.23	4.09	0.13
28	Meja dan kursi dalam keadaan baik dan rapi	4.57	4.40	0.17
29	Peralatan laboratorium dalam kondisi baik dan tertata rapi	4.44	4.35	0.09
30	Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti	4.11	4.29	-0.19
31	Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan	4.04	4.28	-0.24
32	Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan	4.20	4.65	-0.45

3.2.6 Pengukuran *Kano Model*

Data-data yang diperoleh pada kuesioner 3 (*Kano Model*), yakni tanggapan responden atas pertanyaan-pertanyaan positif dan pertanyaan-pertanyaan negatif dari atribut-atribut pelayanan jasa pendidikan akan menjadi dasar dari klasifikasi atribut-atribut pelayanan jasa pendidikan kedalam klasifikasi *Kano Model*. Dalam pengklasifikasian *Model Kano* dilakukan dengan menggunakan bantuan tabel Evaluasi *Kano Model* seperti tabel 3.12.

Tabel 3.12 Evaluasi *Kano Model* Terhadap Kebutuhan Pelanggan

Functional Question	Dysfunctional Question				
	(1) Like	(2) Must be	(3) Neutral	(4) Live with	(5) Dislike
(1) Like	I	A	A	A	O
(2) Must be	R	I	I	I	M
(3) Neutral	R	I	I	I	M
(4) Live with	R	I	I	I	M
(5) Dislike	R	R	R	R	Q

Ket: A = *Attractive*, I = *Indifferent*, M = *Must-be*, O = *One-dimensional*, Q = *Questionable*

Pada tabel 3.13. memperlihatkan rekapitulasi jumlah responden atas pilihan klasifikasi atribut berdasarkan kategori *Kano Model*, sedangkan tabel 3.14. memperlihatkan klasifikasi atribut pelayanan. Untuk menentukan atribut-atribut pelayanan tersebut masuk dalam kategori mana dalam klasifikasi *Kano Model*, dipilih sesuai dengan jumlah responden yang terbanyak memilih klasifikasi tersebut. Dengan mengklasifikasikan atribut berdasarkan klasifikasi *Kano Model* dapat diketahui bahwa atribut dengan kategori A (*attractive*), O (*one-dimensional*) dan M (*must-be*) adalah kategori yang perlu diperhatikan.

Tabel 3.1.3 Jumlah Responden dan Pilihan Klasifikasi Atribut-Atribut Pelayanan Pendidikan SMA XYZ

No	Atribut Pelayanan	Jumlah Responden						Total
		A	M	O	I	R	Q	
1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat	15	17	12	29	1	1	75
2	Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar	21	11	25	18	0	0	75
3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin	18	12	19	25	1	0	75
4	Isi pembelajaran berguna untuk menyiapkan siswa dalam seleksi penerimaan mahasiswa baru	13	14	26	21	1	0	75
5	Guru mampu menyampaikan materi pelajaran dengan baik	21	7	24	22	0	1	75
6	Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya	14	19	20	21	1	0	75
7	Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru	21	13	20	21	0	0	75
8	Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat	20	16	16	21	1	1	75
9	Peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa	16	25	12	22	0	0	75
10	Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru, dan karyawan	10	17	32	15	1	0	75
11	Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa	18	20	18	19	0	0	75
12	Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa	15	22	16	22	0	0	75
13	Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti	9	29	20	16	0	1	75
14	Guru mudah ditemui jika ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti	17	10	36	12	0	0	75
15	Guru memiliki kreatifitas dalam mengajar	16	11	18	30	0	0	75
16	Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar	20	22	15	18	0	0	75

Tabel 3.13 Jumlah Responden dan Pilihan Klasifikasi Atribut-Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan SMA XYZ (lanjutan)

17	Keamanan pada waktu proses belajar mengajar terjaga	19	8	24	23	0	1	75
18	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti	18	13	23	21	0	0	75
19	Karyawan terampil dalam urusan administrasi	19	20	11	24	0	1	75
20	Tenaga perpustakaan melayani siswa dengan baik	17	9	25	24	0	0	75
21	Karyawan ramah dalam melayani siswa	14	9	15	37	0	0	75
22	Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik	16	22	19	18	0	0	75
23	Karyawan dan guru berpenampilan rapi	18	21	12	24	0	0	75
24	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap	14	19	18	24	0	0	75
25	Laboratorium memiliki peralatan yang lengkap	15	12	21	27	0	0	75
26	Terdapat sistem informasi sekolah (<i>website</i>) yang informatif	24	14	4	23	0	10	75
27	Lingkungan sekolah yang aman dan bersih	8	30	21	16	0	0	75
28	Meja dan kursi dalam keadaan baik dan rapi	26	5	27	17	0	0	75
29	Peralatan laboratorium dalam kondisi baik dan tertata rapi	13	27	21	10	1	3	75
30	Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti	23	7	29	16	0	0	75
31	Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan	34	12	19	10	0	0	75
32	Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan	21	36	7	11	0	0	75

Keterangan : A = *Attractive* M = *Must-be* O = *One-dimensional* I = *Indifferent*

Tabel 3.14 Kategori Kano Model Atribut-Atribut Pelayanan Pendidikan SMA XYZ

No	Atribut Pelayanan	Kano Kategori
1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat	I
2	Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar	O
3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin	I
4	Isi pembelajaran berguna untuk menyiapkan siswa dalam seleksi penerimaan mahasiswa baru	O
5	Guru mampu menyampaikan materi pelajaran dengan baik	O
6	Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya	I
7	Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru	A
8	Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat	A
9	Peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa	M
10	Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru, dan karyawan	O
11	Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa	M
12	Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa	M
13	Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti	M
14	Guru mudah ditemui jika ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti	O
15	Guru memiliki kreatifitas dalam mengajar	I
16	Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar	M

Tabel 3.1.4 Kategori *Kano Model* Atribut-Atribut Pelayanan Pendidikan SMA XYZ (lanjutan)

17	Keamanan pada waktu proses belajar mengajar terjaga	O
18	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti	O
19	Karyawan terampil dalam urusan administrasi	I
20	Tenaga perpustakaan melayani siswa dengan baik	O
21	Karyawan ramah dalam melayani siswa	I
22	Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik	M
23	Karyawan dan guru berpenampilan rapi	I
24	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap	I
25	Laboratorium memiliki peralatan yang lengkap	I
26	Terdapat sistem informasi sekolah (<i>website</i>) yang informatif	A
27	Lingkungan sekolah yang aman dan bersih	M
28	Meja dan kursi dalam keadaan baik dan rapi	O
29	Peralatan laboratorium dalam kondisi baik dan tertata rapi	M
30	Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti	O
31	Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan	A
32	Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan	M

Keterangan : A = *Attractive* M = *Must-be* O = *One-dimensional* I = *Indifferent*

3.2.7 Penyusunan *House of Quality (QFD) Level 1*

Quality Function Deployment (QFD) merupakan *tools* yang dapat digunakan untuk menerjemahkan keinginan pelanggan (*customer requirements*) menjadi respon teknis yang dapat digunakan untuk mewujudkan keinginan pelanggan tersebut. *QFD* digunakan oleh pihak perusahaan atau manajemen untuk memenuhi keinginan pelanggan dan dapat digunakan untuk membuat langkah-langkah prioritas dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Sehingga dapat juga digunakan untuk bahan pertimbangan yang terukur dalam membuat strategi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan SMA XYZ.

3.2.7.1 Menentukan Atribut Perbaikan (*customer requirements*)

Untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik, maka atribut yang perlu diperbaiki adalah atribut dengan kualitas lemah (*weak*), artinya antara nilai persepsi dengan harapan pelanggan masih lebih tinggi nilai harapan pelanggan. Sedangkan atribut yang kuat (*strength*) hanya perlu dipertahankan.

Atribut-atribut yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan adalah atribut yang memiliki performan lemah yang merupakan hasil dari metode *servqual*. Kemudian berdasarkan kategori *Kano Model*, atribut dengan kategori A, O dan M merupakan kategori yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan. Sehingga atribut yang lemah dan berkategori A, O dan M merupakan atribut pelayanan yang harus mendapatkan perhatian dan perbaikan demi memenuhi keinginan pelanggan.

Dari hasil pengolahan data sebelumnya didapatkan bahwa ada beberapa atribut yang memiliki nilai negatif, sehingga atribut-atribut tersebut memiliki peluang untuk dilakukan perbaikan. Tabel 3.15. menunjukkan ringkasan dari pengolahan data *Servqual* dan *Kano Model*.

Tabel 3.15 Resume Pengolahan Data Metode Servqual dan Metode Kano Model

No	Atribut Pelayanan Pendidikan	Gap Score	Kualitas	Kategori Kano
1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat	0.05	kuat	I
2	Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar	0.19	kuat	O
3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin	0.03	kuat	I
4	Isi pembelajaran berguna untuk menyiapkan siswa dalam seleksi penerimaan mahasiswa baru	-0.43	lemah	O
5	Guru mampu menyampaikan materi pelajaran dengan baik	0.13	kuat	O
6	Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya	0.09	kuat	I
7	Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru	-0.53	lemah	A
8	Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat	-0.60	lemah	A
9	Peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa	0.07	kuat	M
10	Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru, dan karyawan	-0.17	lemah	O
11	Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa	-0.35	lemah	M
12	Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa	0.13	kuat	M
13	Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti	-0.21	lemah	M
14	Guru mudah ditemui jika ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti	-0.27	lemah	O
15	Guru memiliki kreatifitas dalam mengajar	0.01	kuat	I
16	Guru selalu membenarkan motivasi siswa untuk terus belajar	-0.43	lemah	M

Tabel 3.1.5 Resume Pengolahan Data Metode Servqual dan Metode Kano Model (lanjutan)

17	Keamanan pada waktu proses belajar mengajar terjaga	0.43	kuat	O
18	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti	-0.28	lemah	O
19	Karyawan terampil dalam urusan administrasi	0.19	kuat	I
20	Tenaga perpustakaan melayani siswa dengan baik	0.01	kuat	O
21	Karyawan ramah dalam melayani siswa	0.00	kuat	I
22	Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik	0.04	kuat	M
23	Karyawan dan guru berpenampilan rapi	0.07	kuat	I
24	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap	0.04	kuat	I
25	Laboratorium memiliki peralatan yang lengkap	0.16	kuat	I
26	Terdapat sistem informasi sekolah (Website) yang informatif	0.12	kuat	A
27	Lingkungan sekolah yang aman dan bersih	0.13	kuat	M
28	Meja dan kursi dalam keadaan baik dan rapi	0.17	kuat	O
29	Peralatan laboratorium dalam kondisi baik dan tertata rapi	0.09	kuat	M
30	Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti	-0.19	lemah	O
31	Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan	-0.24	lemah	A
32	Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan	-0.45	lemah	M

Dengan demikian atribut yang perlu di-*improve* adalah merupakan antara atribut yang “lemah” yang didapatkan dari perhitungan *Servqual* dengan yang berkategori A, O dan M. berdasarkan data yang telah ada, maka didapatkan sebanyak 12 atribut pelayanan pendidikan yang perlu diperbaiki dan diperhatikan oleh pihak manajemen SMA XYZ. Atribut-atribut tersebut adalah:

- Isi pembelajaran yang berguna untuk menyiapkan siswa dalam SPMB
- Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi SPMB
- Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat
- Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru, dan karyawan
- Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa
- Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti
- Guru mudah ditemui apabila ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti
- Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar
- Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti
- Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti
- Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan
- Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan

3.2.7.2 Menentukan Prioritas Perbaikan (*importance level*)

Kuei dan Lu (1997) menilai bahwa *gap* skor yang didapatkan pada perhitungan *Servqual* dapat menjadi *importance level* pada *QFD*. Kuei dan Lu menilai bahwa secara rasional semakin besar *gap* skor maka tingkat prioritas untuk diperbaiki juga semakin tinggi. Ini berarti *importance level* untuk atribut semakin tinggi. Namun berdasarkan pembahasan sebelumnya bahwa *gap* skor saja tidak cukup untuk menentukan *importance level*. Oleh karena itu hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kategori atribut juga perlu dipertimbangkan.

Pawitra dan Tan (2001) mengintegrasikan *Kano Model* ke dalam *Servqual* dengan memberikan *Kano scoring*. *Attractive* dengan nilai 4, *One-dimensional* dengan nilai 2 dan *Must-be* dengan nilai 1.

Kano scoring adalah suatu cara untuk mengkuantifikasikan kategori *Kano* berdasarkan prioritasnya. Kategori *attractive* merupakan kategori yang memiliki bobot untuk dilakukan *improvement* lebih dulu karena akan memberikan implikasi terhadap kepuasan pelanggan yang lebih besar, kemudian *one-dimensional* dan yang terakhir adalah *must-be*. Prioritas perbaikan pada akhirnya didapatkan dari perkalian antara gap skor dengan *Kano scoring*.

Sehingga dalam penentuan atribut yang perlu diprioritaskan tidak dapat hanya melihat performan/ kualitas yang berasal dari *servqual* tetapi harus dilihat juga kategori atribut berdasarkan klasifikasi *Kano Model*, yaitu kategori A, O dan M yang perlu diprioritaskan.

Untuk melihat hasil pengolahan data *importance level* dapat dilihat pada tabel 3.16.

Tabel 3.16 Prioritas Perbaikan Hasil Integrasi *Servqual* dan *Kano Model*

No	Atribut Pelayanan	Gap skor	Kano scoring	Imp level
4	Isi pembelajaran berguna untuk menyiapkan siswa dalam seleksi penerimaan mahasiswa baru	1.71	2	3.42
7	Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru	2.13	4	8.52
8	Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat	2.40	4	9.60
10	Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru, dan karyawan	0.69	2	1.38
11	Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa	1.04	1	1.04
13	Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti	0.85	1	0.85

Tabel 3.16 Prioritas Perbaikan Hasil Integrasi Servqual dan Kano Model
(lanjutan)

14	Guru mudah ditemui apabila ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti	0.80	2	1.60
16	Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar	1.71	1	1.71
18	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti	1.12	2	2.24
30	Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti	0.75	2	1.50
31	Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan	0.96	4	3.84
32	Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan	1.81	1	1.81

3.2.7.3 Menentukan Respon Teknis (*Technical Response*)

Respon teknis didapatkan melalui rapat bersama dengan pihak-pihak internal SMA XYZ yang memiliki kepentingan dan hubungan langsung dengan manajemen Sekolah. Hadir dalam rapat tersebut adalah Ketua Yayasan SekolahXYZ, Kepala SMA, Wakil SMA dan guru.

Adapun daftar respon teknis yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

1. Memperkenalkan gambaran dunia perkuliahan kepada siswa Sekolah melalui alumninya yang telah kuliah diberikan waktu untuk memberikan gambaran seputar dunia perkuliahan. Mahasiswa diberikan waktu untuk melakukan diskusi dan memotivasi siswa. Di dalam acara ini siswa dipersilahkan untuk bertanya.
2. Membuat sistem pembelajaran menyerupai perkuliahan
Pihak sekolah membuat sistem pembelajaran menyerupai dunia perkuliahan, dengan mengadakan sistem *moving class* dan wajib berbahasa inggris.

3. Mengembangkan budaya berani bertanya
Pihak sekolah menciptakan suasana yang kondusif dalam kegiatan belajar mengajar yang lebih dengan membiasakan siswa untuk bertanya tanpa rasa malu. Memberikan kesempatan kepada siswa yang ingin bertanya dan mengeluarkan pendapat.
4. Mensosialisasikan sistem penilaian dan agenda sekolah ke depan
Sebelum kegiatan belajar di sekolah dimulai, pihak guru menjelaskan sistem penilaian dan agenda sekolah untuk memberikan program sekolah ke depannya.
5. Mengadakan kegiatan ekstrakurikuler
Kegiatan ekstrakurikuler ditujukan untuk menghilangkan rasa bosan atau jenuh siswa yang belajar. Mereka bebas memilih kegiatan ekstrakurikuler sesuai dengan keinginan siswa.
6. Komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik
Setiap guru dan karyawan harus mempunyai komitmen dalam dirinya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan selalu mengutamakan kepentingan siswa (*customer focus*). Usaha yang dilakukan untuk menerapkan komitmen tersebut dilakukan dengan cara memotivasi guru dan karyawan agar terlibat dan berpartisipasi dalam memberikan pelayanan pendidikan.
7. Mempekerjakan SDM yang berkualitas dan memenuhi kriteria
SDM (Sumber Daya Manusia) merupakan salah satu sumber daya perusahaan yang sangat penting karena merekalah yang mengelola sekolah. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas SDM adalah teknik dan cara seleksi SDM tersebut. Karena itu harus diperhatikan teknik seleksi yang tepat.
8. Peningkatan pelatihan interpersonal guru dan karyawan
Guru dan karyawan merupakan salah satu orang yang berperan sangat penting dalam pelayanan pendidikan. Pelatihan dilakukan untuk meningkatkan kecekatan dalam melayani pelanggan dan meningkatkan kepedulian mereka terhadap pelanggan.

9. Membangun budaya berbahasa Inggris di sekolah, “*No English No Service*”

Membiasakan siswa menggunakan bahasa Inggris dalam kegiatan belajar mengajar dimaksudkan agar siswa mampu berbahasa Inggris dan mempersiapkan siswa dalam dunia perkuliahan. Bahasa yang digunakan dalam sehari-hari pun menggunakan bahasa Inggris.

10. Memberikan penilaian bulanan dan nilai semester secara transparan

Penilaian yang dilakukan selain per semester juga ada penilaian bulanan. Tujuan dari penilaian bulanan adalah agar antara guru dan orang tua dapat memperhatikan prestasi siswa.

11. Membuat sistem yang kondusif dalam proses belajar mengajar

Sistem yang kondusif ditujukan agar terjadi proses belajar mengajar yang efektif dan efisien. Kondisi belajar yang kondusif harus ada agar mampu mendorong siswa untuk berperan aktif dalam proses belajar. Untuk menciptakan kondisi yang kondusif maka dibutuhkan partisipasi dari semua warga sekolah.

12. Memberikan perhatian kepada siswa yang bermasalah dalam belajar

Setiap siswa yang bermasalah dalam belajar maupun masalah lain, harus mendapatkan perhatian khusus.

13. Meningkatkan kegiatan konseling bagi siswa

Meningkatkan kegiatan konseling digunakan untuk meningkatkan perkembangan siswa dalam bersikap dan berperilaku.

14. Menumbuhkan sikap saling menghormati dan menghargai sesama

Untuk mendukung kegiatan belajar mengajar dengan baik maka diperlukan rasa percaya diri pada siswa. Oleh karena itu setiap siswa harus mampu belajar untuk menghormati dan menghargai sesamanya.

3.2.7.4 Menentukan Hubungan Antara Respon Teknikal dan Atribut Pelayanan/ Keinginan Pelanggan (*Relation Matrix*)

Dalam menyusun *House of Quality level 1*, hal paling penting yang dilakukan adalah melihat hubungan antara respon teknis dengan atribut pelayanan/ keinginan pelanggan. Matriks ini menjelaskan kuat atau tidaknya

hubungan antara respon teknikal dengan atribut pelayanan yang merupakan kebutuhan pelanggan.

Jenis hubungan dibagi 3 dengan bobot yang berbeda untuk masing-masing hubungan, yaitu:

1. Hubungan Kuat (●)

Hubungan yang terjadi apabila respon teknikal berhubungan erat atau berpengaruh terhadap pemenuhan keinginan pelanggan. Dalam perhitungannya hubungan kuat diberi nilai 9.

2. Hubungan Sedang (o)

Hubungan yang terjadi bila respon teknikal berhubungan erat atau cukup berpengaruh terhadap pemenuhan keinginan pelanggan. Dalam perhitungannya hubungan sedang diberi bobot nilai 3.

3. Hubungan Lemah (Δ)

Hubungan yang terjadi bila respon teknikal tidak begitu mempengaruhi pemenuhan keinginan pelanggan. Dalam perhitungannya hubungan lemah diberi bobot nilai 1.

3.2.7.5 Menghitung Bobot Respon Teknikal (*Technical Importance Level*)

Bobot respon teknikal merupakan penilaian untuk setiap respon teknikal yang dihitung berdasarkan tingkat keterhubungan (*relationship matrix*) antar respon teknikal terhadap keinginan pelanggan dan tingkat kepentingan dari keinginan pelanggan yang memiliki hubungan dengan respon teknikal tersebut. Bobot respon teknikal merupakan suatu ukuran yang menunjukkan respon teknikal yang perlu mendapatkan perhatian atau diprioritaskan dalam hubungannya dengan pemenuhan keinginan pelanggan. Dengan mengetahui bobot teknikal respon dapat ditentukan pilihan utama yang harus dilakukan pihak manajemen SMA XYZ dalam memenuhi keinginan pelanggannya. Sehingga pihak manajemen dapat melakukan langkah-langkah strategis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan jasa pendidikan SMA XYZ. Secara matematis rumus untuk bobot teknis dapat dituliskan sebagai berikut:

$$\text{Bobot respon teknis} = \sum (\text{nilai matriks korelasi} \times \text{tingkat kepentingan})$$

Tabel 3.17 Bobot Teknikal Respon

No	Respon Teknikal	Bobot	Persentase (%)
1	Memperkenalkan gambaran dunia perkuliahan kepada siswa	60.84	7.52
2	Membuat sistem pembelajaran menyerupai perkuliahan	66.00	10.69
3	Mengembangkan budaya berani bertanya	75.51	9.33
4	Mensosialisasikan sistem penilaian dan agenda sekolah ke depan	4.14	0.51
5	Mengadakan kegiatan ekstrakurikuler	0.00	0.00
6	Komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik	168.87	20.86
7	Mempekerjakan SDM yang berkualitas dan memenuhi kriteria	55.03	6.80
8	Peningkatan pelatihan interpersonal guru dan karyawan	117.49	14.52
9	Membangun budaya berbahasa <i>Inggris</i> di sekolah, “ <i>No English No Service</i> ”	24.30	3.00
10	Memberikan penilaian bulanan dan nilai semester secara transparan	4.14	0.51
11	Membuat sistem yang kondusif dalam proses belajar mengajar	95.51	11.80
12	Memberikan perhatian kepada siswa yang bermasalah dalam belajar	49.01	6.05
13	Meningkatkan kegiatan konseling bagi siswa	20.10	2.48
14	Menumbuhkan sikap saling menghormati dan menghargai sesama	47.97	5.93

3.2.7.6 Menentukan Improvement Ratio

Improvement ratio merupakan ukuran relatif yang menunjukkan perbandingan posisi suatu perusahaan terhadap harapan pasar dan terhadap kondisi pesaing. Oleh karena itu *improvement ratio* bisa dihitung untuk 2 kepentingan, yaitu:

1. *Improvement ratio* terhadap harapan pelanggan
2. *Improvement ratio* terhadap kinerja pesaing

3.2.8.6.1 Improvement Ratio Terhadap Harapan Pelanggan

Improvement ratio terhadap harapan pelanggan dihitung untuk mengetahui posisi SMA XYZ saat ini bila dibandingkan dengan harapan pelanggan. Oleh

karena yang menjadi target adalah harapan pelanggan, maka *improvement ratio* diperoleh dengan membagi nilai persepsi (kinerja) dengan nilai harapan pelanggan. Tabel 3.18 menunjukkan *improvement ratio* terhadap harapan pelanggan untuk masing-masing atribut pelayanan yang menjadi keinginan pelanggan.

Tabel 3.18 *Improvement Ratio* Terhadap Harapan Pelanggan

No	Atribut Pelayanan	Persepsi	Harapan	Im. Ratio
4	Isi pembelajaran berguna untuk menyiapkan siswa dalam seleksi penerimaan mahasiswa baru	3.67	4.18	1.14
7	Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru	3.53	4.07	1.15
8	Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat	3.56	4.16	1.17
10	Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru, dan karyawan	4.08	4.25	1.04
11	Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa	3.64	3.99	1.10
13	Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti	4.07	4.28	1.05
14	Guru mudah ditemui apabila ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti	3.71	3.97	1.07
16	Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar	3.76	4.21	1.12
18	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti	3.92	4.2	1.07
30	Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti	4.11	4.29	1.04
31	Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan	4.04	4.28	1.06
32	Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan	4.2	4.65	1.11

BAB 4

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan pengambilan data dan pengolahan data, maka selanjutnya dilakukan integrasi *Servqual* dan *Kano Model* untuk kemudian dilakukan penerjemahan kebutuhan pelanggan dengan menggunakan *Quality Function Deployment (QFD)*.

4.1 Identifikasi Atribut Pelayanan Pendidikan SMA XYZ

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di SMA XYZ, dapat diidentifikasi 32 atribut pelayanan jasa pendidikan SMA XYZ. Adapun 32 atribut pelayanan jasa pendidikan SMA XYZ adalah sebagai berikut:

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
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.

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 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 menjadi terbantu dan merasa diperhatikan sehingga materi pelajaran dapat segera siswa mengerti.
16. Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan
Karyawan harus mampu melayani siswa dengan cepat dan segera jika ada kesulitan yang didapatkan siswa.
17. Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan
Sebaiknya guru mampu menjawab pertanyaan dari siswa dengan segera agar siswa lebih cepat mendapatkan jawaban dari pertanyaan dan kesulitannya itu.
18. 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.
19. Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar

Proses belajar mengajar harus dijalankan dengan baik dan lancar agar siswa menjadi lebih optimal dalam belajar.

20. Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat

Proses belajar mengajar harus dijalankan dengan tepat waktu agar pelayanan kegiatan belajar mengajar berlangsung tepat waktu.

21. Isi pembelajaran berguna untuk mempersiapkan siswa dalam SPMB

Isi pembelajaran yang diajarkan tentunya harus berguna untuk siswa dalam menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru.

22. 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.

23. Guru bidang studi mengajar sesuai dengan latarbelakang pendidikannya

Guru bidang studi sebaiknya mengajar sesuai dengan latarbelakang pendidikannya agar guru mudah dalam mengajar dan menyampaikan materi sekolah.

24. Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi SPMB

Dalam menyiapkan siswa menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru dibutuhkan pelatihan agar siswa siap dalam menghadapi seleksi.

25. 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.

26. Karyawan dan guru berpenampilan rapi

Penampilan karyawan dan guru harus rapi dan bersih agar dapat menjadi contoh siswa. Karena guru merupakan panutan bagi siswa.

27. Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap

Perpustakaan dengan koleksi buku yang lengkap diharapkan dapat membantu siswa dalam menambah wawasan dan menyelesaikan tugas-tugas mereka.

28. Laboratorium memiliki peralatan yang lengkap

Laboratorium dengan peralatan yang lengkap diharapkan siswa yang praktikum dapat berjalan dengan baik dan lancar.

29. 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.

30. Lingkungan sekolah yang aman dan bersih

Lingkungan sekolah yang aman dan bersih diharapkan dapat membuat siswa menjadi nyaman sehingga proses belajar mengajar menjadi lancar.

31. Meja dan kursi dalam keadaan baik dan rapi

Meja dan kursi dalam keadaan baik dan rapi dimaksudkan agar siswa dapat belajar dengan baik.

32. 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.

4.2 Performan Kualitas Atribut-Atribut Pelayanan Pendidikan SMA XYZ

Performan kualitas atribut pelayanan pada dasarnya adalah kualitas pelayanan, yaitu seberapa jauh pelayanan yang ada dapat memberikan kepuasan kepada para pengguna jasa atau pelanggan. Untuk mengetahui performan kualitas atribut pelayanan jasa pendidikan SMA XYZ dilakukan dengan metode *servqual*, yaitu mengukur ekspektasi (harapan) dan persepsi pengguna jasa pendidikan SMA XYZ terhadap atribut-atribut pelayanannya. Selanjutnya dapat diketahui skor kesenjangan dari masing-masing atribut. *Gap Score* diperoleh dari nilai persepsi dikurangi dengan nilai ekspektasi.

Dari data-data yang diperoleh menunjukkan bahwa *gap score* rata-rata yang diperoleh dari 32 atribut pelayanan pendidikan SMA XYZ adalah -0.06. Hal ini menandakan bahwa tidak semua pelayanan yang diberikan oleh SMA XYZ memuaskan pengguna jasa pendidikan. Pelayanan dapat dikatakan memuaskan apabila *gap score*-nya positif, sedangkan jika *gap score*-nya negatif maka pelayanan dikatakan belum memuaskan pengguna jasa pendidikan. Jika *gap*

score-nya bernilai nol, berarti kualitas pelayanan secara umum sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna jasa pendidikan SMA XYZ . Untuk *gap score*-nya negatif maka butuh untuk diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya.

Dari 32 atribut jasa pelayanan pendidikan SMA XYZ ada 12 atribut yang mempunyai *gap score* negatif, sedangkan 20 atribut lainnya mempunyai *gap score* positif. Tabel 4.1 memperlihatkan atribut yang memiliki *gap score* negatif dan tabel 4.2 memperlihatkan atribut yang memiliki *gap score* positif.

Tabel 4.1 Atribut Pelayanan dengan *Gap Score* Negatif

No	Atribut Pelayanan	Gap Score
4	Isi pembelajaran berguna untuk menyiapkan siswa dalam SPMB	-0.43
7	Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi SPMB	-0.53
8	Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat	-0.6
10	Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru, dan karyawan	-0.17
11	Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa	-0.35
13	Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti	-0.21
14	Guru mudah ditemui untuk berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti	-0.27
16	Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar	-0.43
18	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti	-0.28
30	Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti	-0.19
31	Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan	-0.24
32	Guru menjawab segera pertanyaan siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan	-0.45

Tabel 4.2 Atribut Pelayanan Pendidikan dengan *Gap Score* Positif

No	Atribut Pelayanan	Gap Score
1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat	0.05
2	Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar	0.19
3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin	0.03
5	Guru mampu menyampaikan materi pelajaran dengan baik	0.13
6	Guru mengajar sesuai latar belakang pendidikannya	0.09
9	Peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa	0.07
12	Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa	0.13
15	Guru memiliki kreatifitas dalam mengajar	0.01
17	Keamanan pada waktu proses belajar mengajar terjaga	0.43
19	Karyawan terampil dalam urusan administrasi	0.19
20	Tenaga perpustakaan melayani siswa dengan baik	0.01
21	Karyawan ramah dalam melayani siswa	0.00
22	Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik	0.04
23	Karyawan dan guru berpenampilan rapi	0.07
24	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap	0.04
25	Laboratorium memiliki peralatan yang lengkap	0.16
26	Terdapat sistem informasi sekolah (<i>website</i>) yang informatif	0.12
27	Lingkungan sekolah yang aman dan bersih	0.13
28	Meja dan kursi dalam keadaan baik dan rapi	0.17
29	Peralatan laboratorium dalam kondisi baik dan tertata rapi	0.09

4.3 Klasifikasi Atribut Pelayanan dengan Menggunakan Kano Model

Klasifikasi atribut pelayanan jasa pendidikan SMA XYZ dengan menggunakan metode *Kano Model* pada dasarnya adalah melakukan klasifikasi dengan melihat hubungan antara tingkat kepuasan pelanggan atas atribut-atribut pelayanan pendidikan SMA XYZ dan tingkat pemenuhan atas atribut pelayanan tersebut. Dengan melakukan klasifikasi terhadap atribut pelayanan jasa pendidikan SMA XYZ, maka kita dapat membagi atribut-atribut pelayanan kedalam 3 kategori, yaitu: A (*Attractive*), O (*One-dimensional*) dan M (*Must-be*).

Dengan menggunakan bantuan kuesioner *Kano Model*, yang selanjutnya jawaban kuesioner dicocokkan dalam tabel *Kano Model*, dapat diketahui klasifikasi atribut pelayanan jasa pendidikan SMA XYZ. Dari pengumpulan dan pengolahan data didapat:

1. Ada 4 atribut yang berkategori A (*Attractive*), yaitu: Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa seleksi SPMB, Guru membantu siswa dalam memilih jurusan sesuai potensi dan minat, terdapat sistem informasi (*website*) yang informatif dan Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan. Atribut dengan kategori A berarti apabila atribut tersebut tidak terpenuhi maka pengguna akan merasa tidak puas. Dan apabila atribut ini terpenuhi maka pengguna akan mencapai kepuasan yang tinggi. Atribut dengan kategori A ini dapat dikembangkan menjadi *innovative process*.
2. Ada 9 atribut pelayanan yang berkategori O (lihat tabel 4.4). Atribut dengan kategori O berarti, apabila tidak terpenuhi maka pengguna akan merasa tidak puas. Tingkat kepuasan pengguna akan bertambah seiring dengan tingkat pemenuhan atas atribut tersebut.
3. Ada 9 atribut pelayanan yang berkategori M (lihat tabel 4.5). Atribut dengan kategori ini merupakan atribut dasar, yang artinya apabila tidak terpenuhi maka pengguna akan merasa tidak puas. Namun apabila atribut ini terpenuhi juga tidak akan menambah kepuasan pelanggan. Bagi pelanggan atribut ini merupakan atribut yang memang sudah seharusnya dipenuhi karena merupakan hal yang mendasar.

Upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan jasa pendidikan SMA XYZ, diarahkan untuk memuaskan pengguna jasa pendidikan. Untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, organisasi dihadapkan pada pilihan alokasi sumber daya. Selain itu juga situasi dan kondisi sekarang menuntut adanya langkah-langkah inovatif untuk eksistensi SMA XYZ dalam bersaing dan juga untuk menarik minat para pelanggan.

Oleh karena itu perhatian untuk perbaikan dan peningkatan kualitas atribut pelayanan pendidikan SMA XYZ perlu dilakukan dengan mempertimbangkan kategori tersebut. Atribut dengan kategori A perlu mendapatkan perhatian dari

pihak manajemen SMA XYZ, sebab atribut tersebut dapat sebagai upaya *innovative process*. Atribut dengan kategori A mempunyai efek yang besar dalam memuaskan kebutuhan pelanggan/ pengguna jasa pendidikan SMA XYZ.

Selanjutnya yang perlu mendapatkan perhatian dari pihak manajemen SMA XYZ adalah atribut dengan kategori O. Hal ini penting karena sifatnya yang *linear*. Pelanggan akan merasa tidak puas apabila atribut ini tidak terpenuhi dan pelanggan akan merasa puasa apabila atribut ini terpenuhi.

Perhatian terhadap atribut dengan kategori A dan kategori O tidak berarti mengabaikan atribut dengan kategori M. Atribut ini tetap harus diperhatikan, namun hanya sampai pada tingkat yang sesuai dengan harapan pelanggan. Sehingga sumber daya yang ada tidak sia-sia dan dapat dialihkan untuk memperbaiki dan meningkatkan atribut dengan kategori A dan O.

Berikut ini adalah tabel atribut jasa pelayanan pendidikan SMA XYZ dengan hasil pengkategorian dengan menggunakan metode *Kano Model*.

Tabel 4.3 Atribut Pelayanan Pendidikan dengan Kategori A (*Attractive*)

No	Atribut Pelayanan
7	Ada Pelatihan dalam mempersiapkan siswa seleksi SPMB
8	Guru membantu siswa dalam memilih jurusan sesuai potensi dan minat
26	Terdapat sistem informasi (<i>website</i>) yang informative
31	Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan

Tabel 4.4 Atribut Pelayanan Pendidikan dengan Kategori O (*One-dimensional*)

No	Atribut Pelayanan
2	Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar
4	Isi pembelajaran berguna menyiapkan siswa menghadapi SPMB
5	Guru menyampaikan materi dengan baik
10	Terbina Komunikasi yang baik antara guru, karyawan dan siswa
14	Kemudahan dalam menemui guru untuk berkonsultasi
17	Keamanan pada waktu proses belajar mengajar
18	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti
28	Meja dan kursi dalam keadaan baik dan rapi
30	Guru membantu siswa dengan segera jika ada materi belum dimengerti

Tabel 4.5 Atribut Pelayanan Pendidikan dengan Kategori M (*Must-be*)

No	Atribut Pelayanan
9	Peraturan berlaku untuk semua siswa
11	Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional
12	Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa
13	Kemudahan dalam menemui guru
16	Guru selalu memberikan motivasi kepada siswa
22	Karyawan mampu melayani orang tua siswa
27	Lingkungan sekolah yang aman dan bersih
29	Peralatan Lab dalam kondisi baik dan tertata rapi
32	Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa

4.4 Analisa Gabungan Performa Kualitas dan Klasifikasi Atribut Pelayanan

Sebagaimana telah disinggung dalam bab 2, bahwa metode *servqual* mempunyai kelemahan-kelemahan, diantaranya asumsi yang digunakan adalah *linier*, artinya tingkat kepuasan pelanggan seiring dengan tingkat pemenuhan atas atribut-atribut yang menjadi kebutuhan pelanggan. Padahal, dengan menggunakan metode *Kano Model* dapat dilihat, ternyata tidak sepenuhnya asumsi tersebut benar. Asumsi tersebut benar hanya untuk atribut dengan kategori O. Sedangkan disisi lainnya, *Kano Model* hanya mengklasifikasikan atribut produk dan jasa. *Kano Model* tidak memberikan gambaran performa dari atribut. Oleh karena itu kita tidak tahu sejauh mana kualitas dari performa atribut tersebut.

Untuk dapat saling menutupi kelemahan dari masing-masing metode *Servqual* dan *Kano Model* dapat digabung. Di satu sisi *Kano Model* dapat menutupi kelemahan asumsi *linear* yang ada pada *Servqual*, sedangkan disisi lain, *Servqual* dapat memberikan penjelasan bagaimana performa atribut tersebut. Atribut-atribut mana yang menjadi kekuatan dan atribut-atribut mana yang menjadi kelemahan dengan melihat dari nilai *gap score*-nya.

Penggabungan tersebut berguna untuk memprioritaskan perhatian dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas atribut-atribut produk maupun jasa yang diarahkan untuk memenuhi keinginan pelanggan sehingga pelanggan menjadi puas dengan pelayanan yang ada.

Tabel 4.6 Keunggulan dan Kelemahan *Servqual* dan *Kano Model*

Metode	Keunggulan	Kelemahan
Servqual	Dapat digunakan untuk mengetahui performa/ kualitas atribut dari produk dan jasa	Asumsi yang digunakan linier, konsumen/ pelanggan puas seiring dengan pemenuhan kebutuhannya
Kano Model	Asumsi yang digunakan tidak linier, ada klasifikasi atribut	Tidak dapat mengetahui performan/ kualitas atribut produk dan jasa

Dari penjelasan pada sub bab 4.2 dan sub bab 4.3 sebelumnya dapat diperoleh informasi tentang performan kualitas atribut pelayanan dengan menggunakan metode *Servqual*, serta klasifikasi atribut pelayanan jasa pendidikan SMA XYZ dengan menggunakan metode *Kano Model*. Dengan menggunakan metode *Servqual* dapat diketahui performan dari ke 32 atribut pelayanan. Terdapat 12 atribut pelayanan yang memiliki *gap score* negatif dan 20 atribut pelayanan yang memiliki *gap score* positif. Atribut dengan *gap score* negatif merupakan kelemahan, sedangkan *gap score* positif merupakan kekuatan. Selain itu dengan *Kano Model* dapat diketahui ada 4 atribut dengan kategori A, 9 atribut dengan kategori O dan 9 atribut dengan kategori M. Dari informasi tersebut dapat dilakukan analisa dengan kerangka kerja gabungan metode *Servqual* dan *Kano Model*. Sehingga dapat diketahui tindakan yang tepat untuk peningkatan kualitas pelayanan jasa pendidikan SMA XYZ.

Atribut pelayanan jasa pendidikan SMA XYZ dengan kategori A harus tetap dikembangkan untuk keunggulan inovatif, sedangkan atribut yang mempunyai *gap score* positif dan kategorinya M, merupakan kekuatan. Sehingga atribut tersebut harus tetap dijaga dan dipelihara kualitasnya sesuai dengan harapan pelanggan, karena merupakan atribut pelayanan yang mendasar. Untuk atribut dengan *gap score* positif dengan kategori O harus dipertahankan dan juga

dikembangkan, karena atribut dengan kategori O tersebut sifatnya linear, artinya tingkat kepuasan pengguna jasa pendidikan seiring dengan kualitas pelayanan.

Atribut yang mempunyai *gap score* negatif merupakan kelemahan. Atribut yang mempunyai *gap score* negatif untuk atribut dengan kategori A, O dan M maka harus diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya sampai dapat memenuhi harapan pelanggan atau pengguna jasa pendidikan SMA XYZ.

Tabel 4.7 Kerangka Tindakan Dan Target Atas Dasar *Servqual* dan *Kano Model*

Kategori (Kano Model)	Performan Atribut (Gap Score)	Tindakan	Target
A	(+)/ (0)/ (-)	Mengembangkan	Kepuasan
O	(+)	Mempertahankan dan meningkatkan	$P > E$
	0	Mempertahankan dan meningkatkan	$P = E$
	(-)	Memperbaiki dan meningkatkan	$P > E$
M	(+)	Mempertahankan	$P > E$
	0	Mempertahankan	$P = E$
	(-)	Memperbaiki	$P = E$

Keterangan: A = *Attractive* O= *One-dimensional* M= *Must-be* P= *Persepsi* E = *Ekspektasi*

Tabel 4.8 Tindakan dan Target Atas Dasar *Servqual* dan *Kano Model*
Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan SMA XYZ

Atribut Pelayanan	Kategori Atribut	Gap Score	Tindakan	Target
Ada Pelatihan dalam mempersiapkan siswa seleksi SPMB	A	(-)	Mengembangkan	Kepuasan
Guru membantu siswa dalam memilih jurusan sesuai potensi dan minat				
Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan				

Tabel 4.8 Tindakan dan Target Atas Dasar Servqual dan Kano Model
Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan SMA XYZ (lanjutan)

Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional	M	(-)	Memperbaiki	P=E
Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti				
Guru selalu memberikan motivasi kepada siswa				
Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa				
Isi pembelajaran berguna menyiapkan siswa menghadapi SPMB	O	(-)	Memperbaiki dan meningkatkan	P>E
Terbina Komunikasi yang baik antara guru, karyawan dan siswa				
Kemudahan dalam menemui guru untuk berkonsultasi				
Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti				
Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi yang belum dimengerti				

4.5 Analisa *House of Quality (QFD)* Level 1

Meski dapat saling menutupi kelemahan masing-masing sebagai perangkat yang membantu upaya meningkatkan kualitas produk atau jasa. Namun penggabungan *Servqual* dan *Kano Model* tidak dapat memberikan panduan langkah-langkah yang operasional, sistematis serta berdasarkan prioritas dalam bentuk respon teknikal organisasi. Oleh karena itu gabungan metode *Servqual* dan *Kano Model* kedalam *QFD* akan dapat memberikan panduan langkah-langkah

yang operasional, sistematis dalam upaya untuk meningkatkan kualitas produk maupun jasa.

4.5.1 Menentukan Atribut Perbaikan (*customer requirements*)

Dari hasil pengolahan data sebelumnya, dalam menentukan atribut yang perlu mengalami perbaikan adalah atribut dengan kualitas lemah, artinya antara nilai persepsi dengan harapan pelanggan masih lebih tinggi nilai harapan pelanggan. Sedangkan atribut yang kuat hanya perlu dipertahankan. Dari hasil pengolahan data sebelumnya (tabel 3.15) didapatkan bahwa ada 12 atribut yang perlu mendapatkan perhatian untuk dilakukan perbaikan. Adapun ke 12 atribut yang perlu dilakukan perbaikan adalah:

- Isi pembelajaran berguna untuk menyiapkan siswa dalam seleksi penerimaan mahasiswa baru
- Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru
- Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat
- Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru, dan karyawan
- Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa
- Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti
- Guru mudah ditemui apabila ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti
- Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar
- Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti
- Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti
- Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan
- Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan

4.5.2 Menentukan Prioritas Perbaikan (*Importance Level*)

Kuei dan Lu (1997) menilai bahwa *gap score* yang didapatkan pada perhitungan Servqual dapat menjadi prioritas perbaikan pada bagan *QFD*. Kuei dan Lu menilai bahwa secara rasional semakin besar *gap score* maka tingkat prioritas untuk perbaikan juga semakin tinggi. Ini berarti bahwa prioritas perbaikan untuk atribut tersebut juga semakin tinggi. Namun berdasarkan pembahasan sebelumnya bahwa *gap score* saja tidak cukup untuk menentukan prioritas perbaikan. Oleh karena itu perlu memperhatikan tipe atribut berdasarkan *Kano Model*.

Dari hasil pengolahan data (tabel 3.16) Untuk memudahkan pembacaan dalam *QFD*, prioritas perbaikan diurutkan mulai dari nilai yang terbesar sampai ke nilai yang terkecil. Nilai terbesar menunjukkan prioritas yang paling utama untuk dilakukan perbaikan dan sebaliknya nilai terkecil merupakan prioritas terakhir. Dengan demikian secara berurutan didapatkan prioritas perbaikan seperti tabel 4.9.

Tabel 4.9. Tingkat Kepentingan Atribut yang Menjadi Keinginan Pelanggan

No	Atribut Pelayanan	Imp. Level
8	Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat	9.6
7	Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi SPMB	8.52
31	Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan	3.84
4	Isi pembelajaran berguna untuk menyiapkan siswa dalam SPMB	3.42
18	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti	2.24
32	Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan	1.81
16	Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar	1.71
14	Guru mudah ditemui apabila ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti	1.6
30	Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti	1.5

Tabel 4.9. Tingkat Kepentingan Atribut yang Menjadi Keinginan Pelanggan
(lanjutan)

10	Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru, dan karyawan	1.38
11	Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa	1.04
13	Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti	0.85

4.5.3 Menentukan Respon Teknis (*Technical Response*)

Respon teknis didapatkan melalui rapat bersama dengan pihak-pihak internal SMA XYZ yang memiliki kepentingan dan hubungan langsung dengan manajemen Sekolah. Hadir dalam rapat tersebut adalah Ketua Yayasan Sekolah XYZ, Kepala SMA, Wakil SMA dan guru.

Adapun daftar respon teknis yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

- a. Memperkenalkan gambaran dunia perkuliahan kepada siswa
Sekolah melalui alumninya yang telah kuliah diberikan waktu untuk memberikan gambaran seputar dunia perkuliahan. Mahasiswa diberikan waktu untuk melakukan diskusi dan memotivasi siswa. Di dalam acara ini siswa dipersilahkan untuk bertanya.
- b. Membuat sistem pembelajaran menyerupai perkuliahan
Pihak sekolah membuat sistem pembelajaran menyerupai dunia perkuliahan, dengan mengadakan sistem *moving class* dan wajib berbahasa inggris.
- c. Mengembangkan budaya berani bertanya
Pihak sekolah menciptakan suasana yang kondusif dalam kegiatan belajar mengajar yang lebih dengan membiasakan siswa untuk bertanya tanpa rasa malu. Memberikan kesempatan kepada siswa yang ingin bertanya dan mengeluarkan pendapat.
- d. Mensosialisasikan sistem penilaian dan agenda sekolah ke depan
Sebelum kegiatan belajar di sekolah dimulai, pihak guru menjelaskan sistem penilaian dan agenda sekolah untuk memberikan program sekolah ke

depannya. Sehingga siswa mengerti dan tahu apa yang akan mereka pelajari dan kerjakan.

e. Mengadakan kegiatan ekstrakurikuler

Kegiatan ekstrakurikuler ditujukan untuk menghilangkan rasa bosan atau jenuh siswa yang belajar. Mereka bebas memilih kegiatan ekstrakurikuler sesuai dengan keinginan siswa.

f. Komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik

Setiap guru dan karyawan harus mempunyai komitmen dalam dirinya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan selalu mengutamakan kepentingan siswa (*customer focus*). Usaha yang dilakukan untuk menerapkan komitmen tersebut dilakukan dengan cara memotivasi guru dan karyawan agar terlibat dan berpartisipasi dalam memberikan pelayanan pendidikan.

g. Mempekerjakan SDM yang berkualitas dan memenuhi kriteria

SDM (Sumber Daya Manusia) merupakan salah satu sumber daya perusahaan yang sangat penting karena merekalah yang mengelola sekolah. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas SDM adalah teknik dan cara seleksi SDM tersebut. Karena itu harus diperhatikan teknik seleksi yang tepat.

h. Peningkatan pelatihan interpersonal guru dan karyawan

Guru dan karyawan merupakan salah satu orang yang berperan sangat penting dalam pelayanan pendidikan. Pelatihan dilakukan untuk meningkatkan kecekatan dalam melayani pelanggan dan meningkatkan kepedulian mereka terhadap pelanggan.

i. Membangun budaya berbahasa Inggris di sekolah, “*No English No Service*”

Membiasakan siswa menggunakan bahasa Inggris dalam kegiatan belajar mengajar dimaksudkan agar siswa mampu berbahasa Inggris dan mempersiapkan siswa dalam dunia perkuliahan. Bahasa yang digunakan dalam sehari-hari pun menggunakan bahasa Inggris.

- j. Memberikan penilaian bulanan dan nilai semester secara transparan
Penilaian yang dilakukan selain per semester juga ada penilaian bulanan. Tujuan dari penilaian bulanan adalah agar antara guru dan orang tua dapat memperhatikan prestasi siswa.
- k. Membuat sistem yang kondusif dalam proses belajar mengajar
Sistem yang kondusif ditujukan agar terjadi proses belajar mengajar yang efektif dan efisien. Kondisi belajar yang kondusif harus ada agar mampu mendorong siswa untuk berperan aktif dalam proses belajar. Untuk menciptakan kondisi yang kondusif maka dibutuhkan partisipasi dari semua warga sekolah.
- l. Memberikan perhatian kepada siswa yang bermasalah dalam belajar
Setiap siswa yang bermasalah dalam belajar maupun masalah lain, harus mendapatkan perhatian khusus.
- m. Meningkatkan kegiatan konseling bagi siswa
Meningkatkan kegiatan konseling digunakan untuk meningkatkan perkembangan siswa dalam bersikap dan berperilaku.
- n. Menumbuhkan sikap saling menghormati dan menghargai sesama
Untuk mendukung kegiatan belajar mengajar dengan baik maka diperlukan rasa percaya diri pada siswa. Oleh karena itu setiap siswa harus mampu belajar untuk menghormati dan menghargai sesamanya.

4.5.4 Menentukan Matriks Korelasi

Matriks korelasi menunjukkan hubungan antara kebutuhan pelanggan (*customer requirements*) dengan respon teknis. Penentuan tingkat hubungan dilakukan melalui rapat dengan pihak manajemen SMA XYZ. Dalam matriks ini terdiri atas 3 bobot nilai korelasi yang menunjukkan keeratan hubungan, yaitu:

- Angka 1
Diberikan jika respon teknis tidak begitu mempengaruhi pemenuhan keinginan pelanggan
- Angka 3
Diberikan jika respon teknis berhubungan erat atau cukup berpengaruh terhadap pemenuhan kebutuhan pelanggan.

- Angka 9

Diberikan jika respon teknis berhubungan sangat erat atau sangat berpengaruh terhadap pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Jika respon teknis tidak memiliki hubungan atau pengaruh terhadap kebutuhan pelanggan maka matriks dikosongkan. Lampiran bagan *QFD* menunjukkan hubungan yang terbentuk antara respon teknis dengan keinginan pelanggan.

4.5.5 Menentukan Bobot Respon Teknis

Bobot respon teknikal merupakan penilaian untuk setiap respon teknikal yang dihitung berdasarkan tingkat keterhubungan (*relationship matrix*) antar respon teknikal terhadap keinginan pelanggan dan tingkat kepentingan dari keinginan pelanggan yang memiliki hubungan dengan respon teknikal tersebut. Bobot respon teknikal merupakan suatu ukuran yang menunjukkan respon teknikal yang perlu mendapatkan perhatian atau diprioritaskan dalam hubungannya dengan pemenuhan keinginan pelanggan.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 3.17 respon teknis kemudian dibandingkan berdasarkan bobot masing-masing sehingga didapatkan urutan mulai dari bobot tertinggi hingga bobot terendah. Urutan ini dimaksudkan untuk menandakan urutan prioritas yang harus dilakukan oleh pihak manajemen SMA XYZ untuk memperbaiki kualitas pelayanan pendidikannya. Tabel 4.10. memperlihatkan urutan prioritas teknikal respon yang harus dilakukan oleh pihak manajemen SMA XYZ.

Tabel 4.10 Prioritas Teknikal Respon

No	Respon Teknikal	Persentase (%)
6	Komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik	20.86
8	Peningkatan pelatihan interpersonal guru dan karyawan	14.52
11	Membuat sistem yang kondusif dalam proses belajar mengajar	11.80
2	Membuat sistem pembelajaran menyerupai perkuliahan	10.69
3	Mengembangkan budaya berani bertanya	9.33
1	Memperkenalkan gambaran dunia perkuliahan kepada siswa	7.52

Tabel 4.10 Prioritas Teknikal Respon (lanjutan)

7	Mempekerjakan SDM yang berkualitas dan memenuhi kriteria	6.80
12	Memberikan perhatian kepada siswa yang bermasalah dalam belajar	6.05
14	Menumbuhkan sikap saling menghormati dan menghargai sesama	5.93
9	Membangun budaya berbahasa Inggris di sekolah, <i>No English, No Service</i>	3.00
13	Meningkatkan kegiatan konseling bagi siswa	2.48
4	Mensosialisasikan sistem penilaian dan agenda sekolah ke depan	0.51
10	Memberikan penilaian bulanan dan nilai semester secara transparan	0.51
5	Mengadakan kegiatan ekstrakurikuler	0.00

Berdasarkan tabel 4.10 memperlihatkan bahwa respon teknis “Komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik” merupakan prioritas utama yang harus dilakukan oleh pihak manajemen SMA XYZ dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Kemudian prioritas yang harus dilakukan oleh pihak manajemen SMA XYZ berikutnya adalah “Peningkatan pelatihan interpersonal guru dan karyawan”. “Membuat sistem yang kondusif dalam proses belajar mengajar”, dan “Membuat sistem pembelajaran menyerupai perkuliahan” secara berturut-turut. Sedangkan teknikal respon “Mengadakan kegiatan ekstrakurikuler”, “Memberikan penilaian bulanan dan nilai semester secara transparan”, dan “Mensosialisasikan sistem penilaian dan agenda sekolah ke depan” merupakan respon teknis yang terendah, sehingga merupakan prioritas paling akhir untuk dilakukan. Kemudian hasil juga memperlihatkan ada 4 dari 14 teknikal respon yang memiliki bobot lebih besar dari 10%.

Dengan adanya bobot teknikal respon, pihak manajemen diharapkan mempunyai dasar pertimbangan yang cukup untuk melakukan tahapan-tahapan rencana kerja dan pengembangan kebijakan strategis agar selalu dapat

meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga unggul dalam persaingan.

4.5.6 Menentukan *Improvement Ratio*

Improvement ratio merupakan ukuran relatif yang menunjukkan perbandingan posisi suatu perusahaan terhadap harapan pasar dan terhadap kondisi pesaing. *Improvement ratio* terhadap harapan pelanggan dihitung untuk mengetahui posisi SMA XYZ saat ini bila dibandingkan dengan harapan pelanggan. Oleh karena yang menjadi target adalah harapan pelanggan, maka *improvement ratio* diperoleh dengan membagi nilai persepsi (kinerja) dengan nilai harapan pelanggan.

4.6 Implikasi Integrasi *Servqual*, *Kano Model* dan *QFD*

Dalam penentuan *importance level* dengan integrasi *Servqual* dan *Kano Model* telah mengubah nilai *importance level* dan urutan prioritas pelayanan yang perlu untuk dilakukan perbaikan. Tabel 4.11 dan 4.12 memperlihatkan perubahan nilai dan urutan tersebut antara sebelum dan sesudah diintegrasikan dengan *Kano Model*.

Tabel 4.11 Prioritas Perbaikan Sebelum Integrasi *Servqual* dan *Kano Model*

Urutan Prioritas	Atribut Pelayanan	Gap Score
1	Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat	2.4
2	Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi SPMB	2.13
3	Guru menjawab segera pertanyaan dari siswa jika terdapat pertanyaan dan kesulitan	1.81
4	Isi pembelajaran berguna untuk menyiapkan siswa dalam SPMB	1.71
5	Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar	1.71

Tabel 4.11 Prioritas Perbaikan Sebelum Integrasi *Servqual* dan *Kano Model*
(lanjutan)

6	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti	1.12
7	Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa	1.04
8	Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan	0.96
9	Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti	0.85
10	Guru mudah ditemui jika siswa ingin berkonsultasi pelajaran yang belum dimengerti	0.8
11	Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti	0.75
12	Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru, dan karyawan	0.69

Tabel 4.12 Prioritas Perbaikan Setelah Integrasi *Servqual* dan *Kano Model*

Urutan Prioritas	Atribut Pelayanan	Gap Score x Kano Scoring
1	Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat	9.6
2	Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi SPMB	8.52
3	Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan	3.84
4	Isi pembelajaran berguna untuk menyiapkan siswa dalam SPMB	3.42
5	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti	2.24

Tabel 4.12 Prioritas Perbaikan Setelah Integrasi *Servqual* dan *Kano Model*
(lanjutan)

6	Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan	1.81
7	Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar	1.71
8	Guru mudah ditemui apabila ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti	1.6
9	Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti	1.5
10	Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru, dan karyawan	1.38
11	Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa	1.04
12	Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti	0.85

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dapat diperoleh beberapa kesimpulan. Dengan menggunakan metode *Servqual* didapatkan bahwa ada 12 atribut pelayanan pendidikan yang mempunyai nilai *gap score* negatif dan ada 20 atribut pelayanan pendidikan yang mempunyai nilai positif. Untuk ke 12 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:

- Isi pembelajaran berguna untuk menyiapkan siswa dalam seleksi penerimaan mahasiswa baru
- Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru
- Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat
- Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru, dan karyawan
- Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa
- Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti
- Guru mudah ditemui apabila ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti
- Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar
- Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti
- Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti
- Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan
- Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan

Integrasi *Kano Model* ke dalam *Servqual* mengakibatkan perubahan tingkat kepentingan (*importance level*) yang berarti terjadi perubahan prioritas urutan atribut pelayanan yang perlu diperbaiki. Setelah dilakukan integrasi didapatkan bahwa perusahaan perlu memberikan perhatian lebih pada atribut pelayanan “Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat” dan ”Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi SPMB”. Kedua atribut pelayanan tersebut perlu mendapatkan perhatian lebih dari pihak manajemen SMA XYZ karena berdasarkan hasil perhitungan *importance level* dua atribut tersebut dominan dan berada pada prioritas teratas.

Bobot teknikal respon adalah suatu ukuran yang menunjukkan respon teknis yang mana yang perlu mendapat perhatian atau menjadi prioritas terlebih dahulu dalam kaitannya pemenuhan keinginan pelanggan. Sehingga bobot teknikal respon merupakan prioritas pertimbangan yang dapat digunakan oleh pihak manajemen SMA XYZ untuk menentukan langkah-langkah kerja dalam rangka memperbaiki dan memenuhi keinginan pelanggan.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil analisa *QFD*, disarankan kepada pihak manajemen SMA XYZ untuk memberikan komitmen untuk pelayanan yang terbaik dan mengadakan peningkatan pelatihan interpersonal guru dan karyawan. Kedua teknikal respon memiliki bobot yang paling besar, yang berarti dengan melakukan dua teknikal respon tersebut diharapkan dapat memenuhi lebih besar keinginan pelanggan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan SMA XYZ.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldiano, C., Roth Aled, V., *Beyond the House of Quality: Dynamic QFD*, *Journal of Benchmarking for Quality Management and Technology*, Vol. 1 No. 1, 1994, hal. 25-37
- Bryslan, A., Curry, A., *Service Improvements in Public Services Using Servqual*, *Journal of Managing Service Quality*, Vol. 11 No.6, 2001, hal. 389-401
- Chin Chen, C., Chuen Chuang, M., *Integrating the Kano model into a robust design approach to enhance customer satisfaction with product design*, *International Journal of Production Economics*, Vol. 114, 2008, hal.667-681
- Figueroa, A., Gutierrez, H., and Garibay, C., *Evaluation of a Digital by Means of Quality Function Deployment (QFD) and the Kano Model*, *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 36 No. 2, 2010, hal. 125-132
- Kow Chan, L., Lu Wu, M., *Quality Function Deployment: A Literature Review*, *European Journal of Operation Research*, Vol. 143, 2002, hal. 463-497
- Kuei, C., Lu, M.H., *An Integrated Approach to Service Quality Improvement*, *International Journal of Quality Science*, Vol.2 No.1, 1997, hal. 24-36
- Kung Chen, L., Shin Hsu, T., Hung Wu, Y., and Jieh Kuo, R., *Improving outpatient services for elderly patients in Taiwan: A qualitative study*, *Journal of Archieves of Gerontology and Geriatrics*, Vol. 53, 2001, hal. 209-217
- Pawitra Theresia, A., Tan Kay, C., *Integrating Servqual and Kano's Model into QFD for Service Excellence Development*, *Journal of Managing Service Quality*, Vol. 11 No. 6, 2001, hal. 418-430

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

SURVEY TINGKAT KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN SEKOLAH MENENGAH ATAS XYZ

Dalam rangka menganalisa dan mengevaluasi kualitas pelayanan pendidikan, maka saya bermaksud untuk mengadakan survey untuk mengidentifikasi harapan para siswa dan penilaiannya terhadap kualitas pelayanan pendidikan yang selama ini diberikan di SMA XYZ.

Saya sangat mengharapkan bantuan dari teman-teman untuk meluangkan waktu mengisi dan menjawab pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner survey ini. Adapun kuesioner ini dibagi menjadi 3 bagian yaitu:

Bagian 1 : Data responden, yaitu data siswa

Bagian 2 : Kuesioner Tingkat Ekspektasi dan Tingkat Persepsi siswa

Bagian 3 : Kuesioner Kano

Teman-teman dimohon untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap, karena ketidaklengkapan pengisian kuesioner ini dapat mengakibatkan kuesioner ini tidak bisa diolah. Sebagai tanggung jawab saya, semua jawaban teman-teman akan terjamin kerahasiannya. Atas bantuan dan partisipasi dari teman-teman, saya mengucapkan banyak terima kasih. Mudah-mudahan Tuhan membalas budi baik dari teman-teman sekalian.

Hormat saya,

Baheramsyah

BAGIAN 1 DATA RESPONDEN

Umur : _____

Jenis Kelamin : _____

Kelas : _____

Alamat : _____ GPM/ SIL/ ILP/ ILD

BAGIAN 2

TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT KEPUASAN

Pentunjuk pengisian:

1. Bacalah dengan teliti sehingga jelas maksudnya
2. Berilah skor dengan tanda silang (X) sesuai dengan pilihan anda terhadap proses pelayanan pendidikan di SMA XYZ
3. Ketentuan skor adalah:
 - Skor 1 Apabila **TIDAK PENTING (TP) DAN TIDAK MEMUASKAN (TM)**
 - Skor 2 Apabila **KURANG PENTING (KP) DAN KURANG MEMUASKAN (KM)**
 - Skor 3 Apabila **NETRAL (N) DAN NETRAL (N)**
 - Skor 4 Apabila **PENTING (P) DAN MEMUASKAN (M)**
 - Skor 5 Apabila **SANGAT PENTING (SP) DAN SANGAT MEMUASKAN (SM)**

No	ATRIBUT PELAYANAN JASA PENDIDIKAN	TINGKAT EKSPEKTASI						TINGKAT PERSEPSI				
		IP	KP	N	P	SP	TM	KM	N	M	SM	
1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
2	Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
4	Isi pembelajaran berguna untuk menyiapkan siswa dalam seleksi penerimaan mahasiswa baru	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
5	Guru mampu menyampaikan materi pelajaran dengan baik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
6	Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidiknya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
7	Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
8	Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
9	Peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
10	Terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru, dan karyawan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
11	Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
12	Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
13	Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
14	Guru mudah ditemui Apabila ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
15	Guru memiliki kreatifitas dalam mengajar	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
16	Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
17	Keamanan pada waktu proses belajar mengajar terjaga	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
18	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
19	Karyawan terampil dalam urusan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

20	Tenaga perpustakaan melayani siswa dengan baik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21	Karyawan ramah dalam melayani siswa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22	Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23	Karyawan dan guru berpemipilan rapi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25	Laboratorium memiliki peralatan yang lengkap	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
26	Terdapat sistem informasi sekolah (<i>Website</i>) yang informatif	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27	Lingkungan sekolah yang aman dan bersih	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
28	Meja dan kursi dalam keadaan baik dan rapi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
29	Peralatan laboratorium dalam kondisi baik dan tertata rapi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
30	Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
31	Karyawan membantu siswa dengan segera Apabila ada kesulitan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
32	Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa Apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

**BAGIAN 3
KUESIONER KANO MODEL**

Pentunjuk pengisian:

1. Bacalah dengan teliti sehingga jelas maksudnya
2. Berilah skor dengan tanda silang (X) sesuai dengan pilihan anda terhadap proses pelayanan pendidikan di SMA XYZ
3. Ketentuan skor adalah:
 - Skor 1 Apabila SANGAT PUAS
 - Skor 2 Apabila PUAS
 - Skor 3 Apabila CUKUP
 - Skor 4 Apabila TIDAK PUAS
 - Skor 5 Apabila SANGAT TIDAK PUAS

No	PERTANYAAN FUNCTIONAL	TANGGAPAN				
		1	2	3	4	5
1	Apabila prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
2	Apabila proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
3	Apabila jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat dan disiplin, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
4	Apabila isi pembelajaran berguna untuk menyiapkan siswa dalam seleksi penerimaan mahasiswa baru, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
5	Apabila guru mampu menyampaikan materi pelajaran dengan baik, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
6	Apabila guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
7	Apabila ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa dalam menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
8	Apabila guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat siswa, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
9	Apabila peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
10	Apabila terbina komunikasi yang baik antara siswa dengan guru, dan karyawan, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
11	Apabila guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
12	Apabila guru bersikap adil terhadap seluruh siswa, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
13	Apabila guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
14	Apabila guru mudah ditemui jika ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5

15	Apabila guru memiliki kreatifitas dalam mengajar, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
16	Apabila guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
17	Apabila keamanan pada waktu proses belajar mengajar terjaga, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
18	Apabila proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti, bagaimana tanggapan anda?	1	2	3	4	5
19	Apabila karyawan terampil dalam urusan administrasi, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
20	Apabila tenaga perpustakaan melayani siswa dengan baik, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
21	Apabila karyawan ramah dalam melayani siswa, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
22	Apabila karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
23	Apabila karyawan dan guru berpenampilan rapi, bagaimana menurut Anda?	1	2	3	4	5
24	Apabila perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
25	Apabila laboratorium memiliki peralatan yang lengkap, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
26	Apabila terdapat sistem informasi sekolah (<i>Website</i>) yang informatif, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
27	Apabila lingkungan sekolah yang aman dan bersih, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
28	Apabila meja dan kursi dalam keadaan baik dan rapi, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
39	Apabila peralatan laboratorium dalam kondisi baik dan tertata rapi, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
30	Apabila guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
31	Apabila karyawan membantu siswa dengan segera jika ada kesulitan, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
32	Apabila guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa jika terdapat pertanyaan dan kesulitan, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5

No	PERTANYAAN DIFUNCTIONAL	TANGGAPAN			
		1	2	3	4
1	Apabila prosedur penerimaan siswa tidak mudah dan cepat, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4
2	Apabila proses belajar mengajar dijalankan dengan tidak baik dan lancar, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4
3	Apabila jadwal pelajaran dijalankan dengan tidak tepat dan disiplin, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4
4	Apabila isi pembelajaran tidak berguna untuk menyiapkan siswa dalam seleksi penerimaan mahasiswa baru, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4
5	Apabila guru tidak mampu menyampaikan materi pelajaran dengan baik, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4
6	Apabila guru mata pelajaran mengajar tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4
7	Apabila tidak ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa dalam menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4
8	Apabila guru tidak membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat siswa, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4
9	Apabila peraturan sekolah tidak berlaku untuk semua siswa, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4
10	Apabila terbina komunikasi yang tidak baik antara siswa dengan guru, dan karyawan, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4
11	Apabila guru memberikan tugas dengan tidak bijak dan tidak proporsional kepada siswa, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4
12	Apabila guru bersikap tidak adil terhadap seluruh siswa, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4
13	Apabila guru tidak memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4
14	Apabila guru tidak mudah ditemui jika ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4
15	Apabila guru tidak memiliki kreatifitas dalam mengajar, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4
16	Apabila guru tidak memberikan motivasi siswa untuk terus belajar, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4
17	Apabila keamanan pada waktu proses belajar mengajar tidak terjaga, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4
18	Apabila proses belajar mengajar tidak mudah dipahami dan dimengerti, bagaimana tanggapan anda?	1	2	3	4
19	Apabila karyawan tidak terampil dalam urusan administrasi, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4
20	Apabila tenaga perpustakaan tidak melayani siswa dengan baik, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4
21	Apabila karyawan tidak ramah dalam melayani siswa, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4
22	Apabila karyawan melayani orang tua siswa dengan tidak baik, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4
23	Apabila karyawan dan guru berpenampilan tidak rapi, bagaimana menurut Anda?	1	2	3	4
24	Apabila perpustakaan memiliki koleksi buku yang tidak lengkap, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4
25	Apabila laboratorium memiliki peralatan yang tidak lengkap, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4

26	Apabila terdapat sistem informasi sekolah (<i>Website</i>) yang tidak informatif, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
27	Apabila lingkungan sekolah tidak aman dan tidak bersih, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
28	Apabila meja dan kursi dalam keadaan tidak baik dan tidak rapi, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
39	Apabila peralatan laboratorium dalam kondisi tidak baik dan tidak tertata rapi, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
30	Apabila guru tidak membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
31	Apabila karyawan tidak membantu siswa dengan segera jika ada kesulitan, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
32	Apabila guru menjawab tidak dengan segera pertanyaan dari siswa jika terdapat pertanyaan dan kesulitan, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5

LAMPIRAN 2

KUESIONER TINGKAT EKSEKUTASI KONSUMEN (SISWA)

Responden	Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan																																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
1	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	3	3	5
3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5
4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5
5	5	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3	5	3
6	4	5	3	4	3	3	4	4	5	5	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
7	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
8	4	4	5	4	5	3	3	5	5	3	4	3	4	3	5	3	5	3	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5
9	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5
10	5	4	5	3	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5
11	4	4	3	5	5	3	3	4	5	3	3	5	4	4	4	5	3	3	4	5	3	4	3	5	4	3	3	3	5	3	4	4	4
12	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5
13	4	5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	5	4	3	3	3	5	3	4	3	5	4	3	3	3	5	3	4	4	4
14	3	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5
15	4	5	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5
16	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
18	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
19	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5
21	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

KUESIONER TINGKAT EKSPEKTASI KONSUMEN (SISWA) (lanjutan)

73	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	
74	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4
75	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	

KUESIONER TINGKAT PERSEPSI KONSUMEN (SISWA)

Responden	Atribut Pelayanan Jasa Pendidikan																																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		
1	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	5	5	3	5	4	3	4	5	5	4	5	3	3	4	3	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	
3	4	4	5	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	
4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	
5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	
6	4	4	4	3	5	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	
7	3	5	5	3	5	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
8	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	4	5	3	5	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	
9	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	
10	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	3	3	3	5	4	3	5	4	4	3	3	
11	4	5	4	5	4	5	2	4	5	5	3	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
12	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	
13	4	4	3	4	3	5	2	3	3	3	3	5	4	3	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3
14	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3
15	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4
16	5	4	5	5	4	5	2	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4
17	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

KUESIONER TINGKAT PERSEPSI KONSUMEN (SISWA) (lanjutan)

18	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	3	3	3	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4						
19	4	5	5	4	4	3	2	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5					
20	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4					
21	3	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5					
22	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	3	4	5					
23	3	4	4	3	5	5	4	4	4	5	3	5	3	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4					
24	4	5	3	5	4	5	2	3	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4				
25	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4				
26	3	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4				
27	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5				
28	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	5				
29	3	4	4	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4				
30	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4				
31	5	4	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3				
32	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4				
33	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	3	3	5	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	3	4			
34	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	3			
35	3	4	5	4	4	5	4	2	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4			
36	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4		
37	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4		
38	4	3	5	3	3	5	3	3	3	4	4	5	3	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4		
39	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5		
40	3	4	5	5	5	2	3	3	3	3	3	5	4	4	3	5	3	5	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4		
41	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	3	5	3	3	5	4	5	3	3	5	3	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	
42	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4

KUESIONER TINGKAT PERSEPSI KONSUMEN (SISWA) (lanjutan)

68	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	2	3	5		
69	5	4	3	2	4	5	4	4	3	5	3	3	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	
70	4	5	5	2	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	3	5	3	5	5	4	4	3	
71	4	4	4	2	5	5	4	3	4	3	5	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	
72	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	
73	5	4	4	3	5	3	3	4	5	3	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	
74	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	3	3	2	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	
75	5	5	5	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5

LAMPIRAN 3

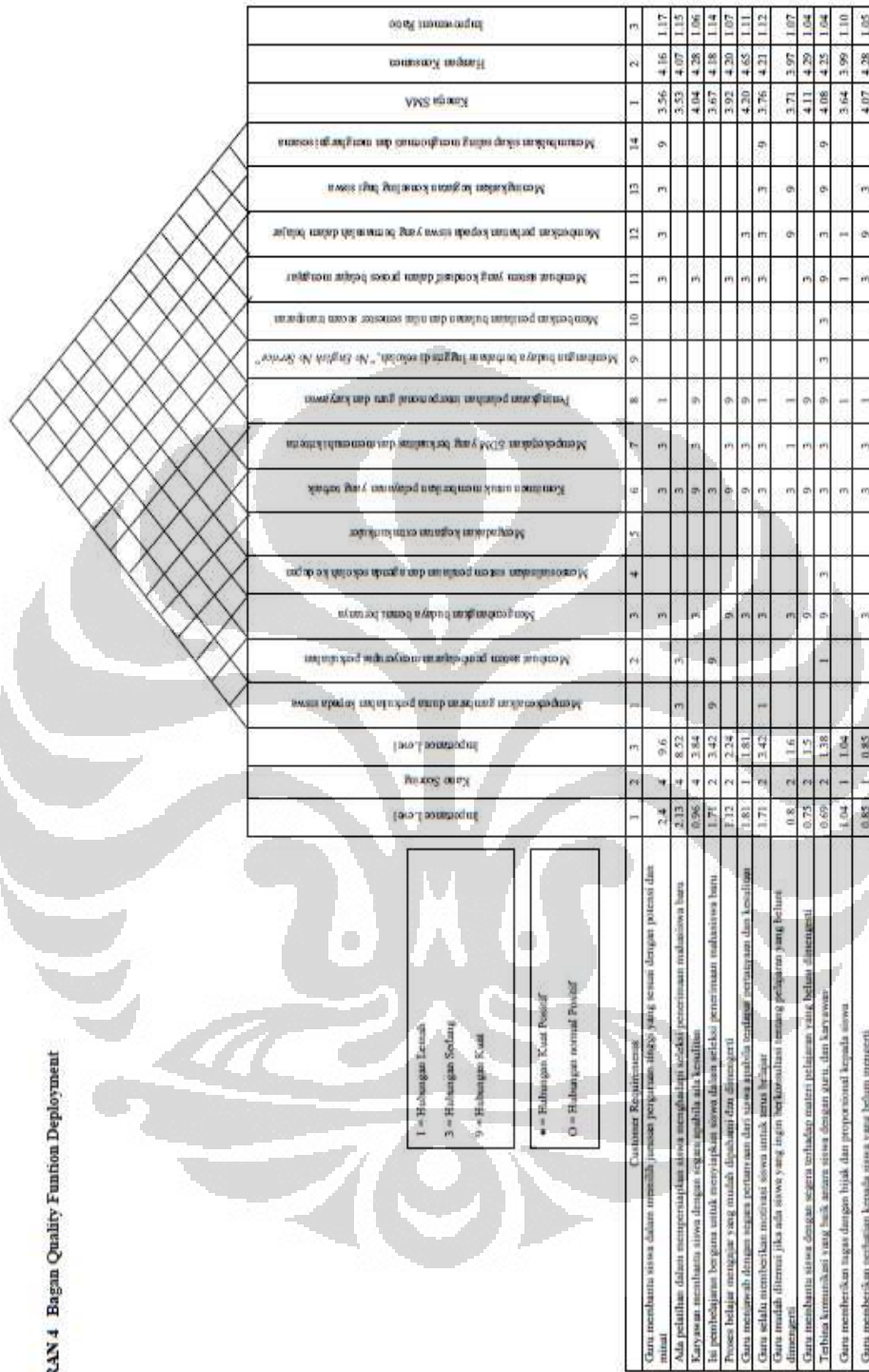
Jumlah Responden dan Pilihan Klasifikasi Atribut-Atribut Pelayanan Pendidikan SMA XYZ

No	Atribut Pelayanan	Jumlah Responden							Total
		A	M	O	I	R	Q		
1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat	15	17	12	29	1	1	75	
2	Proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar	21	11	25	18	0	0	75	
3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat/ disiplin	18	12	19	25	1	0	75	
4	Isi pembelajaran berguna untuk menyiapkan siswa dalam seleksi penerimaan mahasiswa baru	13	14	26	21	1	0	75	
5	Guru mampu menyampaikan materi pelajaran dengan baik	21	7	24	22	0	1	75	
6	Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya	14	19	20	21	1	0	75	
7	Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru	21	13	20	21	0	0	75	
8	Guru membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat	20	16	16	21	1	1	75	
9	Peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa	16	25	12	22	0	0	75	
10	Terbuna komunikasi yang baik antara siswa dengan guru, dan karyawan	10	17	32	15	1	0	75	
11	Guru memberikan tugas dengan bijak dan proporsional kepada siswa	18	20	18	19	0	0	75	
12	Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa	15	22	16	22	0	0	75	
13	Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti	9	29	20	16	0	1	75	
14	Guru mudah ditemui apabila ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang pelajaran yang belum dimengerti	17	10	36	12	0	0	75	
15	Guru memiliki kreatifitas dalam mengajar	16	11	18	30	0	0	75	
16	Guru selalu memberikan motivasi siswa untuk terus belajar	20	22	15	18	0	0	75	
17	Keamanan pada waktu proses belajar mengajar terjaga	19	8	24	23	0	1	75	
18	Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti	18	13	23	21	0	0	75	
19	Karyawan terampil dalam urusan administrasi	19	20	11	24	0	1	75	
20	Tenaga perpustakaan melayani siswa dengan baik	17	9	25	24	0	0	75	
21	Karyawan ramah dalam melayani siswa	14	9	15	37	0	0	75	
22	Karyawan mampu melayani orang tua siswa dengan baik	16	22	19	18	0	0	75	

Jumlah Responden dan Pilihan Klasifikasi Atribut-Atribut Pelayanan Pendidikan SMA XYZ (lanjutan)

23	Karyawan dan guru berpenampilan rapi	18	21	12	24	0	0	75
24	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap	14	19	18	24	0	0	75
25	Laboratorium memiliki peralatan yang lengkap	15	12	21	27	0	0	75
26	Terdapat sistem informasi sekolah (<i>Website</i>) yang informatif	24	14	4	23	0	10	75
27	Lingkungan sekolah yang aman dan bersih	8	30	21	16	0	0	75
28	Meja dan kursi dalam keadaan baik dan rapi	26	5	27	17	0	0	75
29	Peralatan laboratorium dalam kondisi baik dan tertata rapi	13	27	21	10	1	3	75
30	Guru membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti	23	7	29	16	0	0	75
31	Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan	34	12	19	10	0	0	75
32	Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan	21	36	7	11	0	0	75

LAMPIRAN 4 Bagan Quality Function Deployment



1 = Hubungan Lemah
 3 = Hubungan Sedang
 9 = Hubungan Kuat

■ = Hubungan Kuat Positif
 □ = Hubungan normal Positif

Guna membantu siswa dalam memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan potensi dan minat	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	1	2	3
Ada pelatihan dalam mempersiapkan siswa mengikuti tes/kegiatan ekstrakurikuler	2,4		9,6		3		3		3		3		3		3		3	3,56	4,16	1,17
Karyawan membantu siswa dengan upaya memilih mata kuliah	2,13	4	8,52	3	3													3,53	4,07	1,15
Ini mempermudah belajar untuk meningkatkan siswa dan lebih baik untuk mata kuliahnya baru	0,96	2	3,42	9	9													4,04	4,28	1,06
Proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti	1,71	2	2,24															3,07	4,38	1,14
Guna membantu dengan tugas pertemuan dari mata kuliah yang berkaitan	1,81	1	1,81															3,92	4,20	1,07
Guna selalu memberikan motivasi siswa untuk mau belajar	1,71	2	3,42	1	3													4,20	4,85	1,11
Guna mudah diterima jika ada siswa yang ingin berkonsultasi tentang persiapan yang harus dimengerti	0,8	2	1,6															3,75	4,21	1,12
Guna membantu siswa dengan segera terhadap materi pelajaran yang belum dimengerti	0,75	2	1,5															3,71	3,97	1,07
Terbisa komunikasi yang baik antara siswa dengan guru dan karyawan	0,69	2	1,38															4,11	4,29	1,04
Guna memberikan perhatian kepada siswa yang proporsional kepada siswa	1,04	1	1,04															3,64	3,99	1,10
Guna memberikan perhatian kepada siswa yang belum dimengerti	0,85	1	0,85															4,07	4,28	1,05

Technical Importance Level	23,49	22,47	48,63	2,07	0,00	75,75	31,67	54,77	2,07	2,07	36,05	35,72	25,70	43,20
Technical Importance Level (%)	5,85	5,59	12,11	0,52	0,00	18,96	7,88	13,64	0,52	0,52	8,98	8,89	5,90	10,76
Priority For Action	9	10	3	11	14	1	7	2	12	13	5	6	8	4