

## *ABSTRACT*

*The implementation of quality management education emphasizes on consistent searches for continuous improvement to meet customer needs and satisfaction. This study aims to assist the school management in evaluating the quality of services, directing efforts to improve efforts by improving the weak service attributes. The research was conducted at SMK Kesehatan Bekasi Islamic School by integrating two different methods, namely IPA and QFD. IPA identifies the strengths and weaknesses of service quality, QFD translates customer desires into technical responses that school management can take. There are 7 attributes of education service that must be improved from 24 attributes of education service with two attributes that become the priority of improvement that is teacher help student choose college majors according to student's talent and interest and openness in administer management and information delivery. In House of Quality level 2, there are 4 response techniques that become priority to be developed by the school management to fulfill customer's desire and requirement that is to conduct workshop and seminar training of school cooperation with company side and arrange school program activity book for one year.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Quality of Service, IPA, QFD, House of quality*



## ABSTRAK

Penerapan manajemen mutu pendidikan menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan . Penelitian ini bertujuan untuk membantu pihak manajemen sekolah dalam melakukan evaluasi kualitas pelayanan, mengarahkan upaya upaya perbaikan dengan meningkatkan atribut pelayanan yang lemah. Penelitian yang dilakukan di SMK Kesehatan *Bekasi Islamic School* dengan mengintegrasikan dua metode yang berbeda, yaitu IPA dan QFD. IPA mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kualitas pelayanan, QFD menerjemahkan keinginan pelanggan menjadi respon teknis yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen sekolah. Didapatkan sebanyak 7 atribut pelayanan pendidikan yang harus diperbaiki dari 24 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 Keterbukaan dalam pengelolaan adminitrasi dan penyampaian informasi. Pada *House of quality level 2* diperoleh 4 teknik respon yang menjadi prioritas untuk dikembangkan oleh pihak manajemen sekolah untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan yaitu mengadakan pelatihan workshop dan seminar pendidikan kerjasama sekolah dengan pihak sekolah lain dan menyusun buku program kegiatan sekolah selama satu tahun.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, IPA ,QFD, *House of quality*

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**