

## ABSTRACT

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

*Keywords:*

*Total Quality Education, Servqual, Customer Satisfaction, Service Quality, QFD House of Quality*



## ABSTRAK

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

Kata Kunci:

*Total Quality Education*, *Servqual*, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, *QFD*, *House of Quality*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA