

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP SISWA SMA NEGERI I LAWANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERQUAL (*SERVICE QUALITY*) DAN QFD (*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*)

¹⁾ Addy Utomo, ²⁾ Sony Haryanto

^{1) 2)} Jurusan Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional Malang

ABSTRAK

Penelitian ini pada dasarnya adalah ingin mengukur seberapa besar kesenjangan yang terjadi antara kepuasan siswa dalam hal layanan yang telah diberikan oleh SMA NEGERI I Lawang (SMANELA) dengan layanan yang mereka harapkan, Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan oleh SMANELA, serta ingin memberikan usulan *action plan* untuk peningkatan kualitas layanan di Sekolah.

Dari hasil analisis dengan menggunakan metode SERVQUAL, terdapat tiga dimensi yang terjadi sebuah gap/kesenjangan negatif diseluruh dimensi dan hal ini harus diperhatikan oleh pihak sekolah karena merupakan harapan dari para siswa. Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah adalah berdasarkan hasil analisis serqual secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh SMANELA adalah baik, di mana hal ini ditunjukkan dengan nilai kualitas yang mendekati 1 yaitu $Q = 0,956$ ($Q \leq 1$). Kesenjangan yang terjadi antara kepuasan siswa mengenai layanan yang telah diberikan oleh sekolah dengan layanan yang mereka harapkan adalah masih tinggi harapan siswa dari pada kenyataan yang diberikan oleh SMANELA. Di sini terdapat kesenjangan dari seluruh dimensi yang terbesar dari kelima dimensi tersebut adalah pada dimensi tangible, yang memiliki gap sebesar 0,425. Peningkatan kualitas pelayanan di SMANELA dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD) adalah berdasarkan masing-masing variabel perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: Kepuasan Siswa, Serqual, QFD

Pelayanan terhadap pelanggan akan diimbangi dengan peningkatan kualitas yang diatur dan direncanakan. Manajemen kualitas adalah suatu cara untuk meningkatkan performansi secara terus menerus pada setiap proses, dalam setiap area fungsional dengan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia (Vincent,2005:5). Peningkatan kualitas tersebut tidak hanya dilakukan oleh perusahaan yang berorientasi bisnis. Sekolah sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang jasa *education*, juga melakukan upaya tersebut.

SMA NEGERI I Lawang (SMANELA) merupakan sekolah negeri yang cukup terkenal di Kabupaten Malang. Dengan jumlah siswa sebanyak 1087 siswa, diimbangi sumber daya manusia yang sesuai, baik kuantitas maupun kualitas. Pengajar yang dimiliki mempunyai kompetensi dibidangnya masing masing, maka diperlukan peningkatan pengaturan dalam melakukan peningkatan kualitas. Hasil angket yang disebarkan dengan siswa menyatakan bahwa sistem yang dilakukan untuk mengetahui aspirasi dan kepuasan pelanggan / siswa dengan diwakili siswa dengan sistem random. Sistem tersebut dirasa cukup mewakili untuk mengetahui kepuasan dan keinginan keseluruhan siswa dalam upaya peningkatan

kualitas pelayanan. Setiap siswa pasti mempunyai harapan-harapan tertentu terhadap sekolah tempat mereka belajar. Maka perlu adanya alternatif metode/strategi yang harus dilakukan untuk mewujudkannya.

Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengukur seberapa besar kesenjangan yang terjadi antara kepuasan siswa dalam hal layanan yang telah diberikan oleh SMANELA dengan layanan yang mereka harapkan.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa atas pelayanan yang diberikan oleh Sekolah.
3. Memberikan usulan *action plan* untuk peningkatan kualitas layanan di Sekolah tersebut.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode *SERVQUAL* (*Service Quality*), dan metode *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (*QFD*).

Tahap-tahap untuk menyusun kualitas yang berguna adalah sebagai berikut:

Voice Of Customer dari Dimensi Serqual

Berdasarkan *Voice Of Customer* yang disusun berdasarkan dimensi *Servqual* maka didapatkan beberapa atribut yang merupakan *Customer Need*

Perhitungan Nilai SERVQUAL (Service Quality)

Matriks perencanaan bertujuan untuk menentukan atribut mana yang akan dikembangkan terlebih dahulu oleh pihak sekolah. Matriks ini meliputi, *importance to customer, customer satisfaction performance, goal, improvement ratio, sales point, raw weight, dan normalized raw weight.*

Importance to Customer

Importance to Customer merupakan bagian yang berisikan hal-hal yang dipentingkan oleh wali murid terhadap proses pelayanan SMANELA.

Customer Satisfaction Performance

Customer Satisfaction Performance bertujuan untuk mengetahui seberapa puas responden terhadap tiap atribut dari proses pelayanan siswa terhadap proses pelayanan SMANELA pada nilai Kenyataan (*current satisfaction performance*) dan nilai Harapan (*Customer Expectation*).

Goal

Goal merupakan *level performance* yang ingin dicapai untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (*customer need*). *Performance Goal* ini dinyatakan dalam bentuk skala numeric yang tertinggi dari perbandingan nilai kepentingan, nilai kepuasan terhadap kenyataan dan pada pelayanan SMANELA terhadap siswa.

Improvement Ratio

Nilai *Improvement Ratio* didapat dari perbandingan antara *goal* dan *current satisfaction performance*. Dimana nilai ini menunjukkan bobot kesulitan untuk melakukan peningkatan dalam memenuhi kepuasan siswa

Goal

$$\text{Impro ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{Cust satisfaction performance}}$$

Sales Point

Sales point merupakan informasi kemampuan SMANELA berdasarkan seberapa baik setiap *customer need* terpenuhi. Nilainya adalah :

- a. Nilai 1 : menunjukkan tidak ada titik penjualan
- b. Nilai 1,2 : menunjukkan titik penjualan menengah

- c. Nilai 1,5 : menunjukkan titik penjualan kuat

Raw Weight dan Normalized Raw Weight

Nilai yang memiliki nilai *Raw Weight* tinggi, akan menjadi perhatian utama perusahaan untuk ditingkatkan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Nilai *Raw Weight* yang nantinya dihasilkan diperoleh dari perkalian antara *Importance to Customer, Improvement Ratio* dan *Sales Point*. Sedangkan *Normalized Raw Weight* adalah perbandingan antara *Raw Weight* dengan *Total Raw Weight* pada masing-masing atribut

House of Quality

Tahap – tahap pembuatan *House of Quality* meliputi :

1. Respon Teknis
2. *Relationship Matrix*
3. *Technical Correlation*
4. *Technical Matrix* (prioritas, perbandingan kenyataan dan harapan, target)

Respon Teknis

Pada tahap ini penulis mencoba memberikan/memunculkan solusi-solusi untuk memenuhi keinginan siswa. Atau dengan kata lain, solusi yang ditawarkan merupakan respon (secara teknis) terhadap *voice of the customer* untuk dapat memenuhi kepuasan siswa.

Relationship Matrix

Setelah menentukan respon teknis dari setiap suara pelanggan pada *Voice of the customer* yang telah dibuat, maka langkah selanjutnya adalah menentukan hubungan antara respon teknis dengan suara pelanggan. *Relationship matrix* perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana respon teknis tersebut dapat memenuhi kebutuhan siswa

Technical Correlation

Technical Correlation perlu dibuat untuk memetakan hubungan dan ketergantungan antar setiap respon teknis. Jika kita dapat memetakan maka kita dapat melihat apakah ketergantungan tersebut mempengaruhi tim-tim respon teknis untuk memenuhi keinginan siswa.

Matriks Teknis (Technical Matrix)

Matriks teknis bertujuan menentukan respon teknis mana yang ingin dikonsentrasikan dan bagaimana jika dibandingkan antara kenyataan dan harapan. Matriks ini meliputi *prioritas dan kontribusi*, perbandingan kenyataan dan harapan, target.

Prioritas dan Kontribusi

Nilai prioritas mempresentasikan kontribusi relatif dari respon teknis terhadap kepuasan pelanggan. Semakin besar nilai prioritas ini maka semakin besar pula kontribusi respon teknis tersebut dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Perbandingan kenyataan dan harapan

Nilai-nilai dalam perbandingan *kenyataan dan harapan* ini merupakan nilai-nilai performansi respon teknis. Nilai perbandingan *kenyataan dan harapan* menunjukkan tingkat kepuasan antara *kenyataan* dengan *harapan*

Target

Dalam hal ini target menggambarkan bagaimana respon teknis yang harus dicapai sehubungan dengan kebutuhan konsumen dan performansi pesaing. Apakah performansi respon teknis tersebut perlu ditingkatkan, diturunkan atau bahkan performansi tersebut sudah merupakan target yang diinginkan.

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini analisa dan interpretasi hasil pengolahan data meliputi analisa customer need, analisa matriks perencanaan, analisa respon teknis, analisa technical matrix dan analisa korelasi

Analisa Customer Need

Pada pengumpulan data yang telah dilakukan maka didapat atribut-atribut yang merupakan kebutuhan pelanggan (*customer needs*) di SMANELA. Atribut-atribut tersebut adalah :

Tabel 1. *Customer Needs*

NO	ATRIBUT
1	Proses pelayanan administrasi pendidikan di SMANELA berlangsung lancar
2	Proses pelayanan kebutuhan siswa (seperti buku paket dan lain-lain) dilakukan dengan mudah dan tidak berbelit-belit
3	Proses belajar mengajar berjalan dengan lancar
4	Kepala Sekolah mudah ditemui untuk diajak berkomunikasi oleh siswa.
5	Pihak sekolah memberikan informasi yang jelas mengenai segala kepentingan siswa
6	Wali kelas atau guru mudah ditemui untuk keperluan konfirmasi tentang kegiatan belajar mengajar.
7	Kemampuan dan Pengetahuan para guru terhadap bidang studi yang diajarkan sesuai dengan keahlian yang dikuasainya.
8	Kepala sekolah bersikap profesional dalam memberikan pelayanan segala urusan kepada siswa.

9	Pihak sekolah memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada semua siswa.
10	Pihak sekolah memberikan perhatian secara khusus pada siswa yang memiliki keterbatasan ekonomi.
11	Semua guru berperan sebagai <i>supervisor</i> (membimbing dan mengarahkan) para siswa.
12	Pelayanan yang diberikan guru kepada murid dalam proses belajar mengajar dilakukan tanpa membeda-bedakan siswa.
13	Lingkungan sekolah tampak nyaman, rapi, dan bersih.
14	Fasilitas (perpustakaan, laboratorium, komputer) tersedia dan dapat digunakan semua siswa yang membutuhkannya.

Analisa Matriks Perencanaan

Dari rumah kualitas yang dikembangkan pada bab sebelumnya digambarkan bahwa tingkat kepentingan masing-masing atribut, tingkat kepuasan pelanggan terhadap kenyataan dan harapan. Nilai *goal* yang ingin dicapai, bobot kesulitan untuk mencapai *goal*, tingkat penjualan masing-masing atribut, dan juga akan mendapatkan strategi apa yang sesuai untuk kondisi tersebut.

Analisa Importance to Customer

Berdasarkan hasil pengolahan data tingkat kepentingan diperoleh tingkat kepentingan tiap atribut sebagai berikut:

Tabel 2. *Importance To Customer*

No	ATRIBUT	NILAI
1.	Proses pelayanan administrasi pendidikan di SMANELA berlangsung lancar	4,30
2.	Proses pelayanan kebutuhan siswa (seperti buku paket dan lain-lain) dilakukan dengan mudah dan tidak berbelit-belit	4,40
3.	Proses belajar mengajar berjalan dengan lancar	4,70
4.	Kepala Sekolah mudah ditemui untuk diajak berkomunikasi oleh siswa.	4,10
5.	Pihak sekolah memberikan informasi yang jelas mengenai segala kepentingan siswa	4,20
6.	Wali kelas atau guru mudah ditemui untuk keperluan konfirmasi tentang kegiatan belajar mengajar.	4,40
7.	Kemampuan dan Pengetahuan para guru terhadap bidang studi yang diajarkan sesuai dengan keahlian yang dikuasainya.	4,69
8.	Kepala sekolah bersikap profesional dalam memberikan pelayanan segala urusan kepada siswa.	4,38

9.	Pihak sekolah memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada semua siswa.	4,25
10.	Pihak sekolah memberikan perhatian secara khusus pada siswa yang memiliki keterbatasan ekonomil.	3,69
11.	Semua guru berperan sebagai <i>supervisor</i> (membimbing dan mengarahkan) para siswa.	4,27
12.	Pelayanan yang diberikan guru kepada murid dalam proses belajar mengajar dilakukan tanpa membeda-bedakan siswa.	4,33
13.	Lingkungan sekolah tampak nyaman, rapi, dan bersih.	4,29
14.	Fasilitas (perpustakaan, laboratorium, komputer) tersedia dan dapat digunakan semua murid yang membutuhkannya.	4,27

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Urutan tingkat kepentingan pada tabel 5.2 sebagai berikut :

1. Atribut proses belajar mengajar berjalan dengan lancar dengan nilai 4,70 memiliki nilai urutan tertinggi yang berarti bahwa proses belajar mengajar yang berlangsung di SMANELA berlangsung dengan baik dan lancar
2. Atribut Kemampuan dan Pengetahuan para guru terhadap bidang studi yang diajarkan sesuai dengan keahlian yang dikuasainya memiliki urutan tertinggi kedua yakni 4,69 yang berarti bahwa para guru bidang studi sudah sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya sehingga siswa merasa lebih cepat paham dengan apa yang disampaikan oleh para gurunya.
3. Atribut Proses pelayanan kebutuhan murid (seperti buku paket dan lain-lain) dilakukan dengan mudah dan tidak berbelit-belit menempati urutan ketiga dengan nilai 4,40 yang berarti pelayanan terhadap segala sesuatu yang dibutuhkan oleh siswa adalah termasuk mudah.
4. Atribut Wali kelas atau guru mudah ditemui untuk keperluan konfirmasi tentang kegiatan belajar mengajar memiliki urutan keempat dengan nilai 4,40 yang berarti wali kelas dari masing-masing kelas maupun guru sangat mudah untuk ditemui oleh wali murid.
5. Atribut Kepala sekolah bersikap profesional dalam memberikan pelayanan segala urusan kepada wali murid menempati urutan kelima dengan nilai 4,38

yang berarti bahwa kepala sekolah dalam menangani permasalahan bersikap profesional dan tidak terlalu gegabah mengambil tindakan.

6. Pelayanan yang diberikan guru kepada siswa dalam proses belajar mengajar dilakukan tanpa membeda-bedakan siswa menempati urutan keenam dengan nilai 4,33 yang berarti bahwa para guru dalam memperlakukan para siswanya adalah bersikap rata tidak ada perbedaan antara satu siswa dengan siswa yang lainnya.
7. Atribut "Proses pelayanan administrasi pendidikan di SMANELA berlangsung lancar." dengan nilai 4,30 menempati urutan ketujuh hal ini menunjukkan bahwa siswa sangat menginginkan agar administrasi pendidikan berlangsung dengan lancar tidak ada halangan apapun dan tidak berbelit-belit
8. Atribut lingkungan sekolah tampak nyaman, rapi, dan bersih memiliki urutan kedelapan dengan nilai sebesar 4,29 yang berarti bahwa pihak sekolah selalu berusaha menjaga lingkungan sekolah agar tampak rapi, bersih dan indah dengan memanggil tukang kebun sekolah yang diberi tugas untuk membersihkan.
9. Atribut Fasilitas (perpustakaan, laboratorium, komputer) tersedia dan dapat digunakan semua siswa yang membutuhkannya memiliki nilai sebesar 4,27 yang berarti bahwa sekolah telah mempunyai perpustakaan, laboratorium dan komputer yang bisa dimanfaatkan oleh para siswa yang membutuhkannya.
10. Atribut Semua guru berperan sebagai *supervisor* (membimbing dan mengarahkan) para murid memiliki nilai sebesar 4,27 yang berarti bahwa seorang guru dalam sekolahan memang berperan sebagai supervisor dan mempunyai tugas untuk membimbing dan mengarahkan pada siswa siswinya yang membutuhkan bimbingan.
11. Atribut Pihak sekolah memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada semua siswa menempati urutan ke11 dengan nilai sebesar 4,25 yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah adalah berlaku secara menyeluruh kepada semua siswa.
12. Atribut Pihak sekolah memberikan informasi yang jelas mengenai segala kepentingan murid kepada siswa memiliki

urutan keduabelas dengan nilai sebesar 4,20 yang berarti bahwa informasi yang diberikan oleh pihak sekolah kepada para siswa adalah sudah jelas dan bisa diterima dengan jelas oleh semua siswa.

13. Atribut Kepala Sekolah mudah ditemui untuk diajak berkomunikasi oleh siswa menempati urutan ketiga belas dengan nilai sebesar 4,10 yang berarti bahwa kepala sekolah di SMANELA adalah sangat mudah untuk ditemui.
14. Atribut Pihak sekolah memberikan perhatian secara khusus pada siswa yang memiliki keterbatasan ekonomi menempati urutan terakhir yang siswa memiliki nilai sebesar 3,69 yang berarti jika ada yang memiliki keterbatasan ekonomi, maka pihak sekolah memberikan perhatian secara khusus.

Analisa Customer Satisaction Performance

Dari hasil pengolahan data pada *customer satisfaction performance* yang merupakan nilai Kenyataan (*current satisfaction performance*) dan nilai Harapan (*Costumers Expectation*) didapat hasil seperti pada tabel 3 berikut:

Tabel 3. *Customer Satisfaction Performance*

No	ATRIBUT	KEPUASAN	
		Kenyataan	Harapan
1.	Proses pelayanan administrasi pendidikan di SMANELA berlangsung lancar	3,60	3,85
2.	Proses pelayanan kebutuhan murid (seperti buku paket dan lain-lain) dilakukan dengan mudah dan tidak berbelit-belit.	3,56	3,83
3.	Proses belajar mengajar berjalan dengan lancar	4,08	4,08
4.	Kepala Sekolah mudah ditemui untuk diajak berkomunikasi oleh siswa.	4,04	4,25
5.	Pihak sekolah memberikan informasi yang jelas mengenai segala kepentingan siswa	3,79	4,06
6.	Wali kelas atau guru mudah ditemui untuk keperluan konfirmasi tentang kegiatan belajar mengajar.	3,88	3,94
7.	Kemampuan dan Pengetahuan para guru terhadap bidang studi yang diajarkan sesuai dengan	3,83	4,19

	keahlian yang dikuasainya.		
8.	Kepala sekolah bersikap profesional dalam memberikan pelayanan segala urusan siswa.	4,00	4,33
9.	Pihak sekolah memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada semua siswa.	3,75	4,04
10.	Pihak sekolah memberikan perhatian secara khusus pada siswa memiliki keterbatasan ekonomi.	3,44	3,69
11.	Semua guru berperan sebagai <i>supervisor</i> (membimbing dan mengarahkan) para siswa.	3,83	4,04
12.	Pelayanan yang diberikan guru kepada siswa dalam proses belajar mengajar dilakukan tanpa membedakan siswa.	3,85	4,06
13.	Lingkungan sekolah tampak nyaman, rapi, dan bersih.	3,73	3,96
14.	Fasilitas (perpustakaan, laboratorium, komputer) tersedia dan dapat digunakan semua siswa yang membutuhkannya.	3,42	4,04
Jumlah		52,8	56,36
Rata-rata		3,77	4,03

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Dari data diatas dapat dilihat bahwa :

1. Proses pelayanan administrasi pendidikan di SMANELA berlangsung lancar. Nilai Kenyataan adalah 3,60 lebih rendah dibandingkan dengan nilai Harapan yaitu 3,85
2. Proses pelayanan kebutuhan siswa (seperti buku paket dan lain-lain) dilakukan dengan mudah dan tidak berbelit-belit. Nilai Kenyataan adalah 3,56, lebih rendah dibandingkan dengan nilai Harapan yaitu 3,83.
3. Proses belajar mengajar berjalan dengan lancar. Nilai Kenyataan adalah 4,08, sama dengan nilai Harapan yaitu 4,08.
4. Kepala Sekolah mudah ditemui untuk diajak berkomunikasi oleh siswa. Nilai Kenyataan adalah 4,04, lebih rendah dibandingkan dengan nilai Harapan yaitu 4,25.
5. Pihak sekolah memberikan informasi yang jelas mengenai segala kepentingan siswa. Nilai Kenyataan adalah 3,79, lebih rendah

dibandingkan dengan nilai Harapan yaitu 4,06.

6. Wali kelas atau guru mudah ditemui untuk keperluan konfirmasi tentang kegiatan belajar mengajar. Nilai Kenyataan adalah 3,88, lebih rendah dibandingkan dengan nilai Harapan yaitu 3,94.
7. Kemampuan dan Pengetahuan para guru terhadap bidang studi yang diajarkan sesuai dengan keahlian yang dikuasainya. Nilai Kenyataan adalah 3,83, lebih rendah dibandingkan dengan nilai Harapan yaitu 4,19.
8. Kepala sekolah bersikap profesional dalam memberikan pelayanan segala urusan kepada siswa. Nilai Kenyataan adalah 4,00 lebih rendah dibandingkan dengan nilai Harapan yaitu 4,33.
9. Pihak sekolah memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada semua siswa. Nilai Kenyataan adalah 3,75, lebih rendah dibandingkan dengan nilai Harapan yaitu 4,04.
10. Pihak sekolah memberikan perhatian secara khusus pada siswa yang memiliki keterbatasan ekonomi. Nilai Kenyataan adalah 3,44, lebih rendah dibandingkan dengan nilai Harapan yaitu 3,69.
11. Semua guru berperan sebagai *supervisor* (membimbing dan mengarahkan) para siswa. Nilai Kenyataan adalah 3,83, lebih rendah dibandingkan dengan nilai Harapan yaitu 4,04.
12. Pelayanan yang diberikan guru kepada siswa dalam proses belajar mengajar dilakukan tanpa membeda-bedakan siswa. Nilai Kenyataan adalah 3,85, lebih rendah dibandingkan dengan nilai Harapan yaitu 4,06
13. Lingkungan sekolah tampak nyaman, rapi, dan bersih. Nilai Kenyataan adalah 3,73, lebih rendah dibandingkan dengan nilai Harapan yaitu 3,96
14. Fasilitas (perpustakaan, laboratorium, komputer) tersedia dan dapat digunakan semua siswa yang membutuhkannya. Nilai Kenyataan adalah 3,42, lebih rendah dibandingkan dengan nilai Harapan yaitu 4,04.

Analisa Improvement Ratio

Analisa *improvement ratio* adalah untuk mengetahui besarnya peningkatan yang harus dilakukan atau diperbaiki pada masing-masing

atribut karena tiap atribut berbeda tingkat kepuasan yang diharapkan siswa.

Tabel 4. *Nilai Improvement Ratio*

No	Atribut Layanan	Nilai
1.	Proses pelayanan administrasi pendidikan di SMANELA berlangsung lancar	1,07
2.	Proses pelayanan kebutuhan siswa (seperti buku paket dan lain-lain) dilakukan dengan mudah dan tidak berbelit-belit.	1,08
3.	Proses belajar mengajar berjalan dengan lancar	1,00
4.	Kepala Sekolah mudah ditemui untuk diajak berkomunikasi oleh siswa.	1,05
5.	Pihak sekolah memberikan informasi yang jelas mengenai segala kepentingan murid kepada siswa	1,07
6.	Wali kelas atau guru mudah ditemui untuk keperluan konfirmasi tentang kegiatan belajar mengajar.	1,02
7.	Kemampuan dan Pengetahuan para guru terhadap bidang studi yang diajarkan sesuai dengan keahlian yang dikuasainya.	1,09
8.	Kepala sekolah bersikap profesional dalam memberikan pelayanan segala urusan kepada siswa.	1,08
9.	Pihak sekolah memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada semua siswa.	1,08
10	Pihak sekolah memberikan perhatian secara khusus pada siswa yang memiliki keterbatasan ekonomi.	1,07
11	Semua guru berperan sebagai <i>supervisor</i> (membimbing dan mengarahkan) para siswa.	1,05
12	Pelayanan yang diberikan guru kepada murid dalam proses belajar mengajar dilakukan tanpa membeda-bedakan siswa.	1,05
13	Lingkungan sekolah tampak nyaman, rapi, dan bersih.	1,06
14	Fasilitas (perpustakaan, laboratorium, komputer) tersedia dan dapat digunakan semua siswa yang membutuhkannya.	1,08

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Analisa Raw Weight dan Normalized Raw Weight

Kolom ini berisi perhitungan nilai dari data dan keputusan yang berasal dari VoC. Model ini penting untuk melakukan pengembangan dari keinginan konsumen, yang berdasarkan

pada *importance to the customer, improvement ratio, dan sales point*.

Semakin tinggi nilai *raw weight* dari masing-masing atribut, maka atribut pelayanan tersebut makin dibutuhkan. Berdasarkan data *importance to customer, improvement ratio, sales point*, maka didapatkan *raw weight*. Sedangkan *normalized raw weight* didapatkan dari besarnya kontribusi *raw weight* untuk setiap atributnya. Nilai *raw weight* dan *normalized raw weight* tersebut disajikan pada tabel 5

Tabel 5. Nilai *Raw Weight* dan *Normalized Raw Weight*

No	Atribut Layanan	Raw Weight	Normalized Raw Weight
1	Proses pelayanan administrasi pendidikan di SMANELA berlangsung lancar	5.521	0.072
2	Proses pelayanan kebutuhan siswa (seperti buku paket dan lain-lain) dilakukan dengan mudah dan tidak berbelit-belit.	7.128	0.093
3	Proses belajar mengajar berjalan dengan lancar	4.700	0.061
4	Kepala Sekolah mudah ditemui untuk diajak berkomunikasi oleh siswa	5.166	0.067
5	Pihak sekolah memberikan informasi yang jelas mengenai segala kepentingan siswa	6.741	0.088
6	Wali kelas atau guru mudah ditemui untuk keperluan konfirmasi tentang kegiatan belajar mengajar.	5.386	0.070
7	Kemampuan dan Pengetahuan para guru terhadap bidang studi yang diajarkan sesuai dengan keahlian yang dikuasainya.	7.668	0.100
8	Kepala sekolah bersikap profesional dalam memberikan pelayanan segala urusan kepada siswa.	5.676	0.074
9	Pihak sekolah memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada semua siswa.	4.590	0.060
10	Pihak sekolah memberikan perhatian secara khusus pada siswa yang memiliki keterbatasan ekonomi.	3.948	0.051
11	Semua guru berperan sebagai <i>supervisor</i> (membimbing dan mengarahkan) para siswa.	4.484	0.058

12	Pelayanan yang diberikan guru kepada murid dalam proses belajar mengajar dilakukan tanpa membeda-bedakan siswa.	6.820	0.089
13	Lingkungan sekolah tampak nyaman, rapi, dan bersih.	4.547	0.059
14	Fasilitas (perpustakaan, laboratorium, komputer) tersedia dan dapat digunakan semua siswa yang membutuhkannya.	4.612	0.060

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Analisa Respon Teknis (*Substitute Quality Characteristic*)

Respon teknis merupakan tanggapan yang diberikan oleh Peneliti untuk memenuhi *customer need*. Semua respon teknis dimunculkan untuk memenuhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap setiap atribut dalam *voice of the customer*.

Tabel 6. Respon Teknis

NO.	ATRIBUT RESPON TEKNIS
1.	Membuat prosedur pelaksanaan (langkah-langkah teknis) yang jelas dalam urusan administrasi pendidikan.
2.	Memberikan pelatihan teknis dan profesionalitas bagi staf pengajar (guru).
3.	Penilaian guru benar-benar sesuai dengan kemampuan dan keterampilan siswa.
4.	Kepala sekolah memberikan jadwal khusus untuk memberikan pelayanan pada siswa.
5.	Pihak sekolah membuat dan mempublikasikan setiap informasi yang berkaitan dengan proses pembelajaran pada papan informasi.
6.	Para guru membuat dan mengatur jadwal untuk memberikan bimbingan dan konseling pada siswa.
7.	Kepala sekolah menunjuk guru bidang studi untuk membimbing topik-topik pelajaran yang terkait dengan keahlian yang paling dikuasai oleh guru yang bersangkutan.
8.	Menyediakan tenaga dan fasilitas kebersihan.
9.	Membuka akses untuk pemanfaatan fasilitas-fasilitas yang ada secara terjadwal.

Sumber : Hasil Analisis

Analisa Prioritas Respon Teknis

Semakin besar nilai prioritas ditentukan tingkat performansi respon teknis yang dimiliki oleh nilai kenyataan dan nilai harapan perbandingannya dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 7. Prioritas dan Kontribusi

NO	RESPON TEKNIS	Prioritas	Kontribusi
1.	Membuat prosedur pelaksanaan (langkah-langkah teknis) yang jelas dalam urusan administrasi pendidikan.	1.125	0.108
2.	Memberikan pelatihan teknis dan profesionalitas bagi staf pengajar (guru).	1.147	0.110
3.	Penilaian guru benar-benar sesuai dengan kemampuan dan keterampilan siswa.	1.337	0.129
4.	Kepala sekolah memberikan jadwal khusus untuk memberikan pelayanan siswa.	1.151	0.111
5.	Pihak sekolah membuat dan mempublikasikan setiap informasi yang berkaitan dengan proses pembelajaran pada papan informasi.	1.168	0.122
6.	Para guru membuat dan mengatur jadwal untuk memberikan bimbingan dan konseling pada siswa.	1.103	0.106
7.	Kepala sekolah menunjuk guru bidang studi untuk membimbing topik-topik pelajaran yang terkait dengan keahlian yang paling dikuasai oleh guru yang bersangkutan.	1.250	0.120
8.	Menyediakan tenaga dan fasilitas kebersihan.	1.022	0.098
9.	Membuka akses untuk pemanfaatan fasilitas-fasilitas yang ada secara terjadwal.	0,990	0,098

Sumber : Hasil Analisis

Analisa Perbandingan Kenyataan dan Harapan

Pada tahap ini ditentukan tingkat performansi respon teknis dan nilai harapan. Perbandingannya dapat dilihat dari tabel 8 berikut ini.

Tabel 8. Perbandingan Kenyataan dan Harapan

NO	RESPON TEKNIS	Kenyataan	Harapan
1.	Membuat prosedur pelaksanaan (langkah-langkah teknis) yang jelas dalam urusan administrasi pendidikan.	0.108	0.116
2.	Memberikan pelatihan teknis dan profesionalitas bagi staf pengajar (guru).	0.116	0.114

3.	Penilaian guru benar-benar sesuai dengan kemampuan dan keterampilan siswa.	0.114	0.121
4.	Kepala sekolah memberikan jadwal khusus untuk memberikan pelayanan pada siswa.	0.114	0.122
5.	Pihak sekolah membuat dan mempublikasikan setiap informasi yang berkaitan dengan proses pembelajaran pada papan informasi.	0.110	0.118
6.	Para guru membuat dan mengatur jadwal untuk memberikan bimbingan dan konseling pada siswa.	0.107	0.119
7.	Kepala sekolah menunjuk guru bidang studi untuk membimbing topik-topik pelajaran yang terkait dengan keahlian yang paling dikuasai oleh guru yang bersangkutan.	0.112	0.122
8.	Menyediakan tenaga dan fasilitas kebersihan.	0.110	0.117
9.	Membuka akses untuk pemanfaatan fasilitas-fasilitas yang ada secara terjadwal.	0.110	0.119

Sumber : Hasil Analisis

Analisis Target

Target tingkat performansi respon teknis yang diinginkan oleh QFD mengarah pada peningkatan performansi respon teknis yang sudah dimiliki. Respon teknis yang memiliki performansi sama dengan yang ditargetkan tetap dipertahankan.

Tabel 9. Respon Teknis

NO	RESPON TEKNIS	TARGET
1.	Membuat prosedur pelaksanaan (langkah-langkah teknis) yang jelas dalam urusan administrasi pendidikan.	Ditingkatkan
2.	Memberikan pelatihan teknis dan profesionalitas bagi staf pengajar (guru).	Ditingkatkan
3.	Penilaian guru benar-benar sesuai dengan kemampuan dan keterampilan siswa.	Ditingkatkan
4.	Kepala sekolah memberikan jadwal khusus untuk memberikan pelayanan pada siswa.	Ditingkatkan

5.	Pihak sekolah membuat dan mempublikasikan setiap informasi yang berkaitan dengan proses pembelajaran pada papan informasi.	Ditingkatkan
6.	Para guru membuat dan mengatur jadwal untuk memberikan bimbingan dan konseling pada siswa.	ditingkatkan
7.	Kepala sekolah menunjuk guru bidang studi untuk membimbing topik-topik pelajaran yang terkait dengan keahlian yang paling dikuasai oleh guru yang bersangkutan.	Ditingkatkan
8.	Menyediakan tenaga dan fasilitas kebersihan.	Ditingkatkan
9.	Membuka akses untuk pemanfaatan fasilitas-fasilitas yang ada secara terjadwal.	Ditingkatkan

Sumber : Hasil Analisis

Ringkasan Quality Function Deployment (QFD)

Dilihat dari perbandingan Nilai Kenyataan dengan nilai *goal* yang ingin dicapai, maka dapat diambil ringkasan analisisnya seperti pada tabel 10 sebagai berikut:

Tabel 10. Analisa Quality Function Deployment

NO	ATRIBUT	Nilai Kenyataan	Goal	Keterangan
1.	Proses pelayanan administrasi pendidikan di SMANELA berlangsung lancar	3,60	3,85	Ditingkatkan
2.	Proses pelayanan kebutuhan siswa(seperti buku paket dan lain-lain) dilakukan dengan mudah dan tidak berbelit-belit.	3,56	3,83	Ditingkatkan
3.	Proses belajar mengajar berjalan dengan lancar	4,08	4,08	Ditingkatkan
4.	Kepala Sekolah mudah ditemui untuk diajak berkomunikasi oleh siswa.	4,04	4,25	Ditingkatkan
5.	Pihak sekolah memberikan informasi yang jelas mengenai segala kepentingan siswa	3,79	4,06	Ditingkatkan
6.	Wali kelas atau guru mudah ditemui untuk keperluan konfirmasi tentang kegiatan belajar mengajar.	3,88	3,94	Ditingkatkan

7.	Kemampuan dan Pengetahuan para guru terhadap bidang studi yang diajarkan sesuai dengan keahlian yang dikuasainya.	3,83	4,19	Ditingkatkan
8.	Kepala sekolah bersikap profesional dalam memberikan pelayanan segala urusan kepada siswa.	4,00	4,33	Ditingkatkan
9.	Pihak sekolah memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada semua siswa.	3,75	4,04	Ditingkatkan
10.	Pihak sekolah memberikan perhatian secara khusus pada siswa yang memiliki keterbatasan ekonomi.	3,44	3,69	Ditingkatkan
11.	Semua guru berperan sebagai <i>supervisor</i> (membimbing dan mengarahkan) para siswa.	3,83	4,04	Ditingkatkan
12.	Pelayanan yang diberikan guru kepada siswa dalam proses belajar mengajar dilakukan tanpa membeda-bedakan siswa.	3,85	4,06	Ditingkatkan
13.	Lingkungan sekolah tampak nyaman, rapi, dan bersih.	3,73	3,96	Ditingkatkan
14.	Fasilitas (perpustakaan, laboratorium, komputer) tersedia dan dapat digunakan semua siswa yang membutuhkannya.	3,42	4,04	Ditingkatkan

Sumber : Hasil Analisis

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan Rumah kualitas (*House of Quality*) *QFD* dan analisis yang sesuai dengan urutan yang ditentukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh SMANELA adalah berdasarkan hasil analisis serqual secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh SMANELA adalah baik, di mana hal ini ditunjukkan dengan nilai kualitas yang mendekati 1 yaitu $Q = 0,956$ ($Q \leq 1$)
2. Kesenjangan yang terjadi antara kepuasan siswa mengenai layanan yang telah diberikan oleh SMANELA dengan layanan yang mereka harapkan adalah sudah cukup memuaskan karena pada kenyataan yang diberikan oleh SMANELA. Di sini terdapat kesenjangan dari seluruh dimensi yang yang terbesar dari kelima dimensi tersebut adalah pada dimensi *tangible*, yang memiliki gap sebesar 0,425

3. Peningkatkan kualitas pelayanan di SMANELA dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD) adalah berdasarkan masing-masing variabel perlu ditingkatkan.
 - a. Membuat prosedur pelaksanaan (langkah-langkah teknis) yang jelas dalam urusan administrasi pendidikan
 - b. Memberikan pelatihan teknis dan profesionalitas bagi staf pengajar (guru)
 - c. Penilaian guru benar-benar sesuai dengan kemampuan dan keterampilan siswa
 - d. Kepala sekolah memberikan jadwal khusus untuk memberikan pelayanan pada siswa
 - e. Pihak sekolah membuat dan mempublikasikan setiap informasi yang berkaitan dengan proses pembelajaran pada papan informasi
 - f. Para guru membuat dan mengatur jadwal untuk memberikan bimbingan dan konseling pada siswa
 - g. Kepala sekolah menunjuk guru bidang studi untuk membimbing topik-topik pelajaran yang terkait dengan keahlian yang paling dikuasai oleh guru yang bersangkutan
 - h. Menyediakan tenaga dan fasilitas kebersihan
 - i. Membuka akses untuk pemanfaatan fasilitas-fasilitas yang ada secara terjadwal
2. Dari hasil analisis dengan metode Uji t terdapat kesenjangan yang ditunjukkan oleh nilai signifikan t untuk $X_1 - X_5 = 0,000$. Artinya dimensi Mutu signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan pada $(\alpha) = 0,05 \%$ karena hal ini lebih kecil dari

(α) standarnya (5 %). Kesenjangan ini terjadi pada semua dimensi sehingga tidak mempengaruhi kualitas mutu sekolah.

Daftar Pustaka

- Arief, M. 2006. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang; Bayumedia
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta: Rineka Cipta
- Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment, How To Make QFD Work For You*. Foreward by Don Clausing. Engineering Process Improvement Series.
- Gaspersz, V. 2005. *Total Quality Management (TQM)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, V. 2006. *Total Quality Management (TQM): Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Purnaman, N. 1990. *Delivering Quality Service. The Free Press*. Collier Macmillan Publishers London..
- Supranto, J., 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. & A. Diana, 2003. *Total Quality Management (TQM): Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2006. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta.
- _____. *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Zeithmal, Valarie, A., Parasuraman A., & Berry, Leonard, L, 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: The Free Press