TESIS

PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN SEKOLAH MENENGAH PERTAMA ISLAM AN-NIDHOMIYAH (SMP-IA) DENGAN PENDEKATAN *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)

Peneliti: MOH. ALIYULHAQ
NRP : 9114201303

DOSEN PEMBIMBING
Dr. Indung Sudarso, ST., MT

MANAJEMEN INDUSTRI
MMT - ITS

1. Latar Belakang

- Sudah bukan hal yang baru lagi, jasa pendidikan merupakan pilar utama yang dibutuhkan dalam merancang dan membentuk karakter sumber daya manusia yang berkualitas. Melihat kondisi persaingan yang semakin ketat, hal yang perlu dilakukan adalah membangun suatu hubungan yang baik dengan konsumen (siswa). Salah satu cara untuk meningkatkan kulitas lembaga pendidikan adalah mengetahui dan memenuhi semaksimal mungkin setiap kebutuhan konsumen.

Dari hasil survey secara wawancara yang telah dilakukan pada seluruh siswa SMP-IA, terdapat beberapa keluhan antara lain:

- Kurangnya sarana dan prasarana, seperti Laboratorium Komputer, Lapangan olahraga,
- Kurangnya cara mengajar beberapa guru yang dinilai sering marah , mengajar dengan sendirinya tanpa mengetahui siswanya mengerti atau tidak dan terlalu menoton sehingga membosankan para siswa.
- Minimnya alat-alat olahraga.
- Minimnya alat-alat praktikum.
- Sedikitnya kegiatan ekstrakurikuler sehingga tidak bisa mengembangkan bakat siswa.
- Minimnya buku-buku yang berada di perpustakaan, sehingga siswa kurang berminat untuk ke perpustakaan.
- Kurang tegasnya guru BK/BP dalam menindak siswa, sehingga siswa kurang disiplin seperti, telat masuk, pulang sebelum bel berbunyi, dan tidak memakai atribut seragam sekolah.
- Tidak ada WIFI-Internet sehingga siswa harus ke warnet apabila ada tugas mencari referensi.

Diagram 1.1 Perbandingan kelengkapan alat-alat olahraga SMP-IA

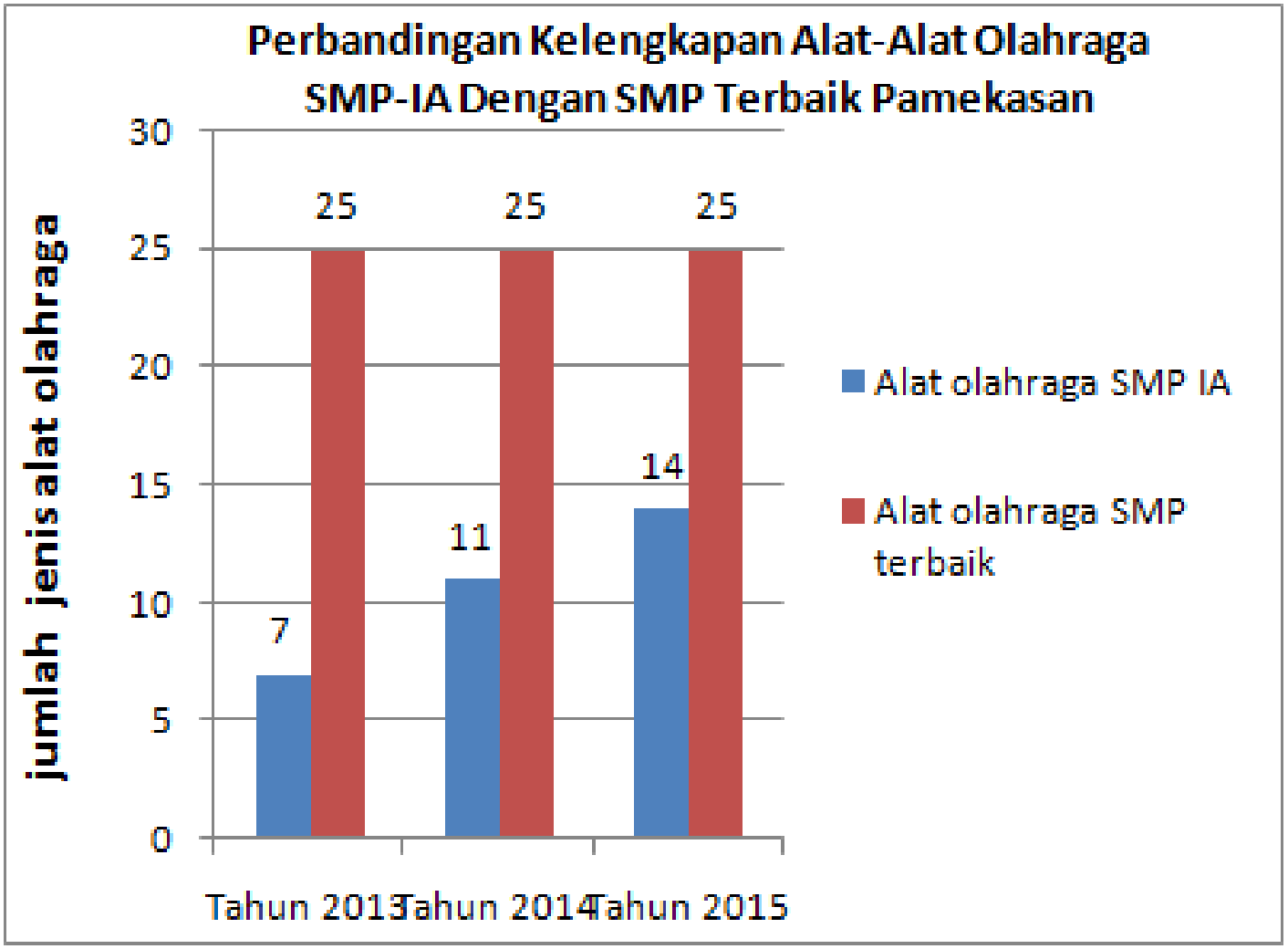


Diagram 1.2 Perbandingan ekstrakurikuler SMP-IA dengan SMP terbaik Pamekasan

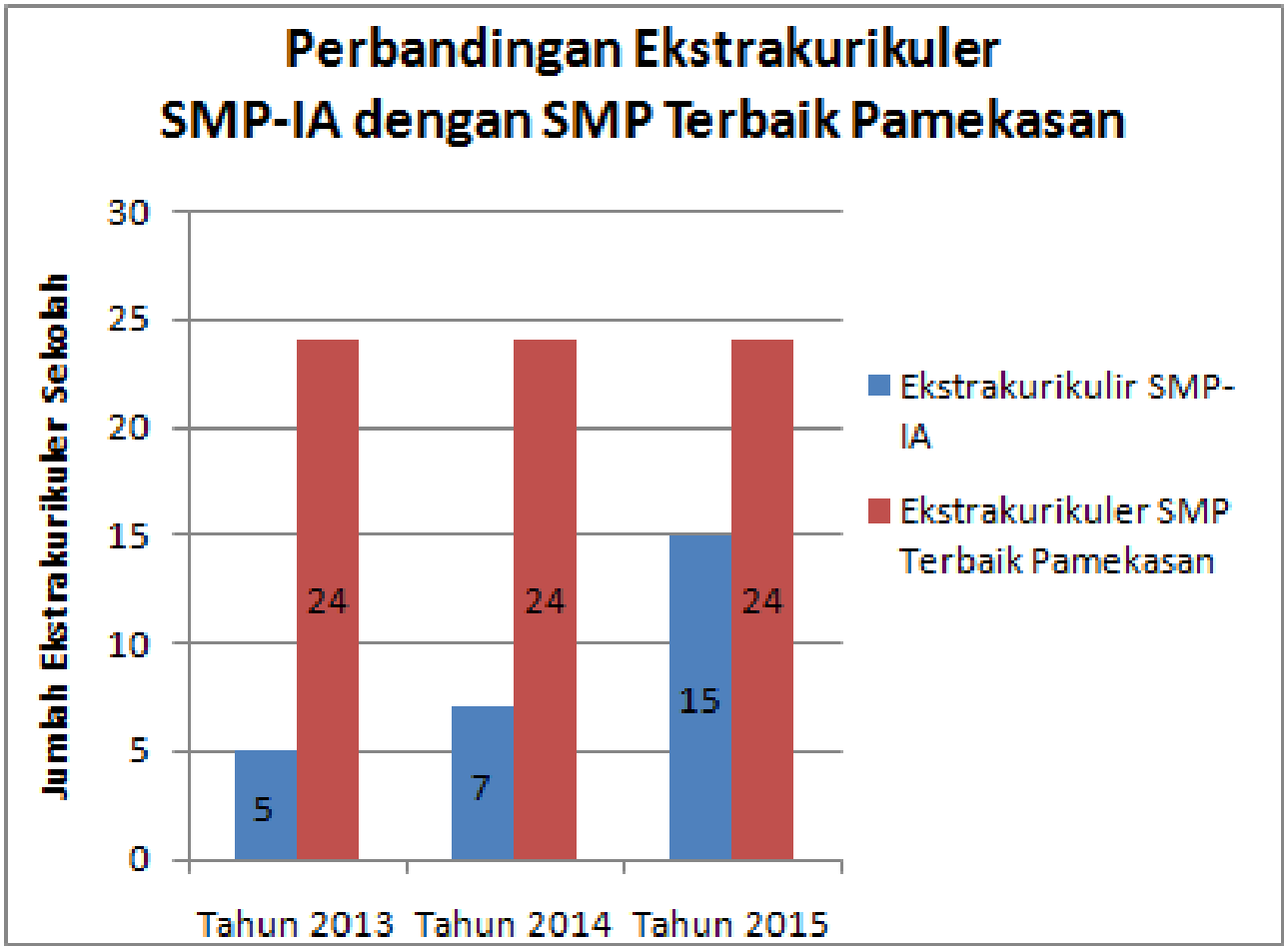


Diagram 1.3 Perbandingan koleksi jenis buku perpustakaan SMP-IA dengan SMP terbaik Pamekasan

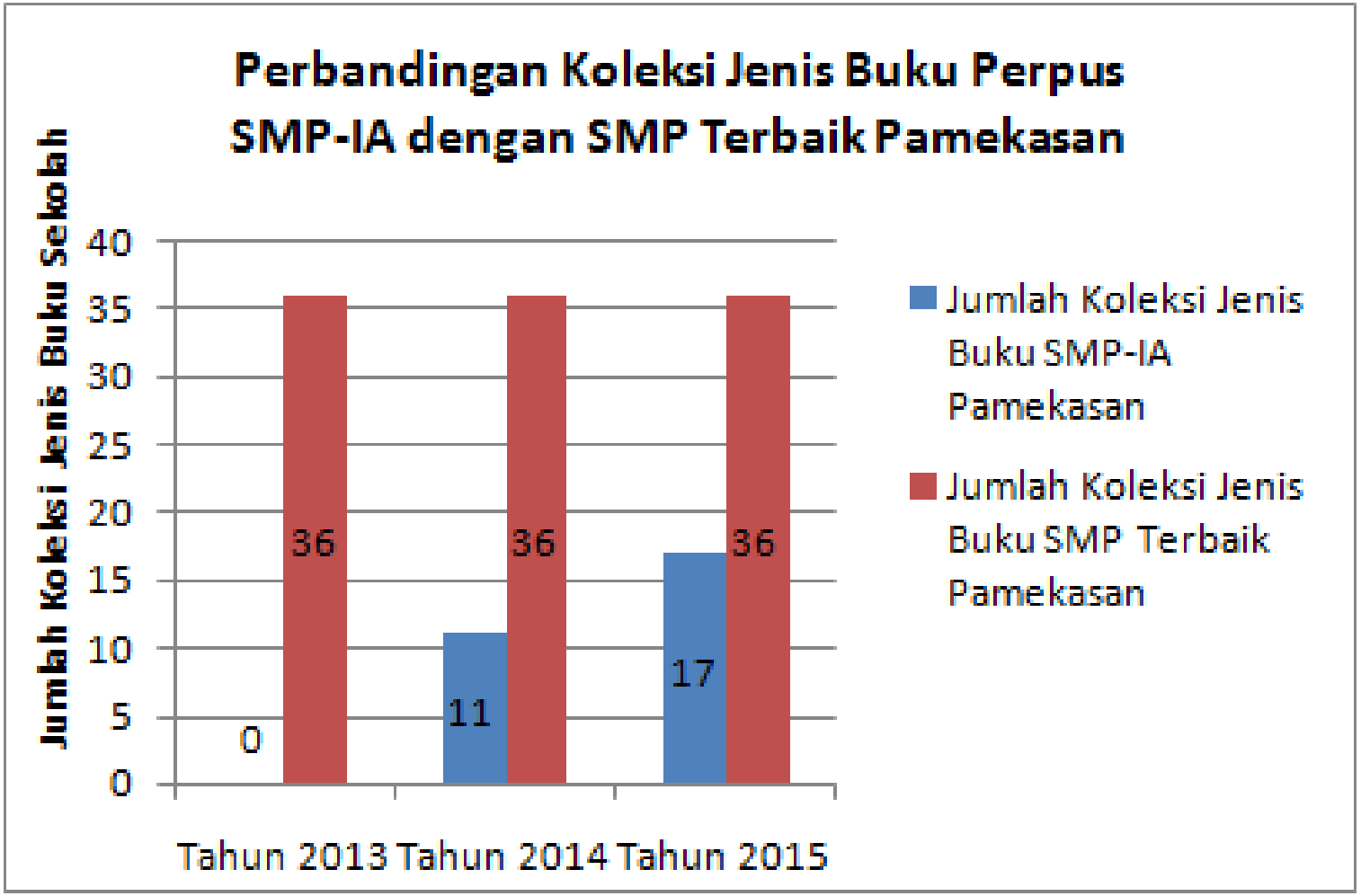
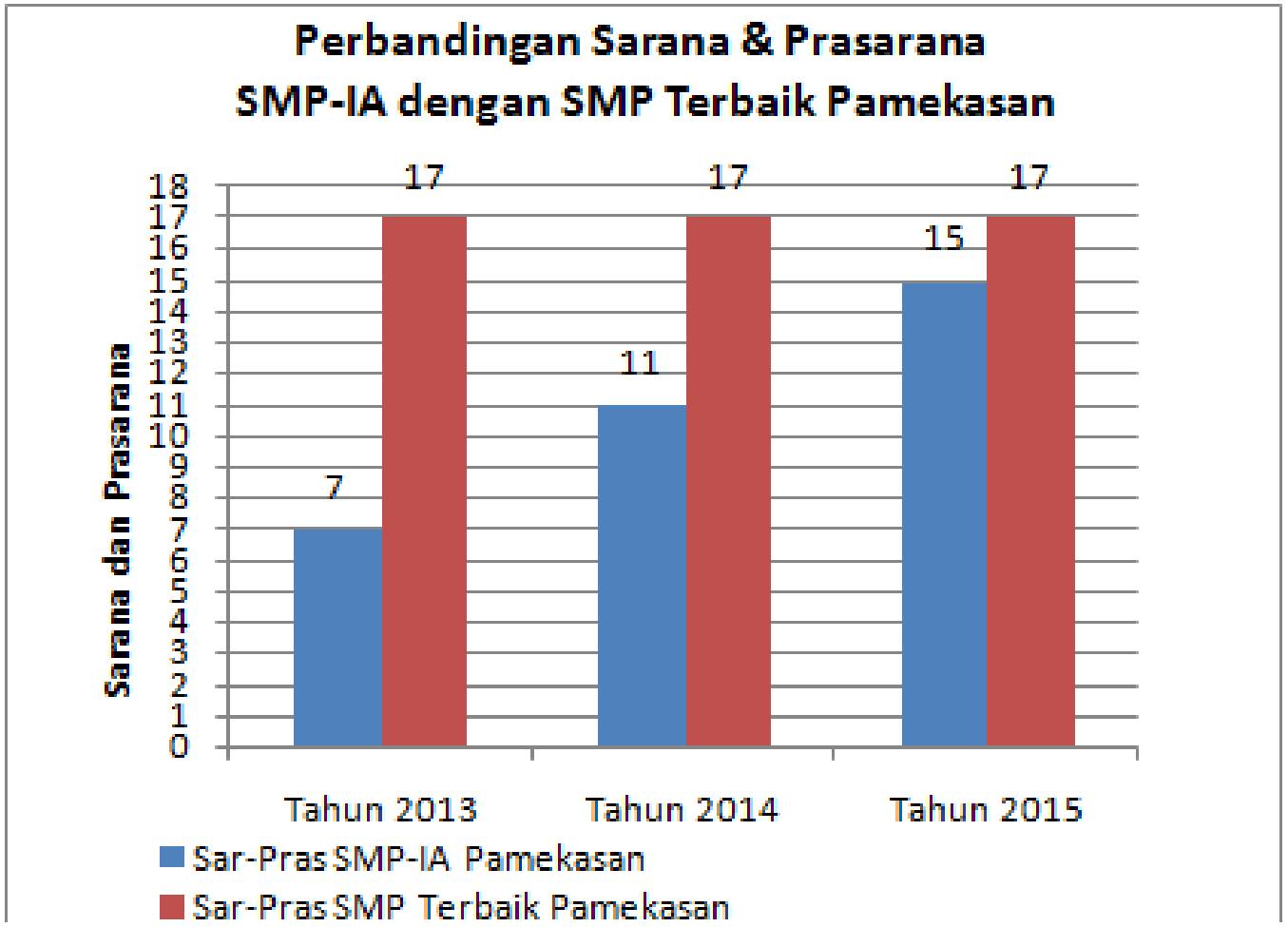


Diagram 1.4 Perbandingan jumlah sarana & prasaran SMP-IA dengan SMP terbaik Pamekasan



1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di SMP Islam An-Nidhomiyah Pamekasan
2. Bagaimana upaya peningkatan kualitas layanan sekolah SMP Islam An-Nidhomiyah

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui seberapa besar gap antara harapan siswa terhadap kualitas layanan di SMP Islam An-Nidhomiyah Pamekasan dengan menggunakan metode Servqual dan QFD.
2. Menentukan usulan peningkatan kualitas layanan pada sekolah SMP Islam An-Nidhomiyah Pamekasan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan, manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini meliputi:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di SMP Islam An-Nidhomiyah Pamekasan.
2. Mengetahui atribut-atribut apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (siswa).
3. Memberikan masukan kepada pihak sekolah SMP Islam An-Nidhomiyah mengenai atribut-atribut yang perlu ditingkatkan agar kepuasan pelanggan (siswa) meningkat.
4. Untuk kalangan akademisi, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai refensi dalam melakukan penelitian yang lebih mendalam.

1.5 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini diperlukan batasan-batasan yang bertujuan untuk menjaga konsistensi tujuan dari penelitian itu sendiri, sehingga masalah yang diteliti tidak meluas serta pembahasan menjadi lebih terarah. Batasan dalam penelitian ini adalah:

1. Objek Penelitian dilakukan di SMP Islam An-Nidhomiyah Pamekasan
2. Responden pada penelitian ini adalah siswa SMP Islam An-Nidhomiyah

1.6 Asumsi Penelitian

Asumsi yang diberlakukan dalam penelitian ini adalah:

- Kebijakan management tidak berubah selama penelitian berlangsung

1.7 Sistematika Penulisan

Penyusunan tesis ini dibagi menjadi beberapa tahap pembahasan dimana setiap pembahasan disusun menjadi beberapa bab tersendiri. Sistematika pembahasan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini membahas secara singkat mengenai latar belakang diadakannya penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, asumsi penelitian dan sistematika penulisan.

- BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang digunakan sebagai dasar pembahasan dalam penyelesaian masalah-masalah yang terdapat dalam penelitian ini.

- BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini digambarkan langkah-langkah sistematis yang dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian berdasarkan metode yang telah dipilih serta menguraikan metodologi pelaksanaan penelitian yang terdiri dari tahapan-tahapan proses penelitian tersebut.

- BAB 4 : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tentang pengumpulan data serta proses pengolahan data yang dilakukan. Pengolahan data didasarkan pada metode yang telah dipilih.

- BAB 5 : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang analisa dan pembahasan hasil pengolahan data.

- BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan mengenai penarikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, serta pemberian saran atau usulan yang membangun berdasarkan kekurangan yang ada dalam penelitian ini, maupun arahan untuk penelitian beri8kutnya.

BAB 2
TINJAUAN PUSTAKA

- **2.1 Pengertian Pendidikan**

  Pendidikan dapat diartikan sebagai Suatu metode untuk mengembangkan keterampilan, kebiasaan dan sikap-sikap yang diharapkan dapat membuat seseorang menjadi lebih baik.

2.2 Pendidikan Sebagai Jasa

- Penyelenggaraan pendidikan dapat dipandang sebagai lembaga yang memproduksi atau menjual produk kepada pengguna. Pengguna pendidikan meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Hal ini dapat diartikan bahwa lembaga pendidikan bermutu adalah lembaga yang pelaksanaan pendidikannya atau pelayanan yang diberikannya sesuai atau melebihi harapan dan kepuasan para penggunanya.
- Adapun jasa menurut Kotler (1995) merupakan setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik

2.3 Konsep Kualitas Jasa (*Service Quality)*

Lewis dan Booms (1983) adalah pakar yang pertama kali mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Adapun menurut Tjiptono (2006) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapakan dan pengendalian tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Keterangan diatas dapat diartikan bahwa salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan suatu perusahaan dalam mempertahankan diri menghadapi persaingan adalah kemampuan perusahaan tersebut dalam memberikan layanan yang memuaskan kepada para pelanggannya

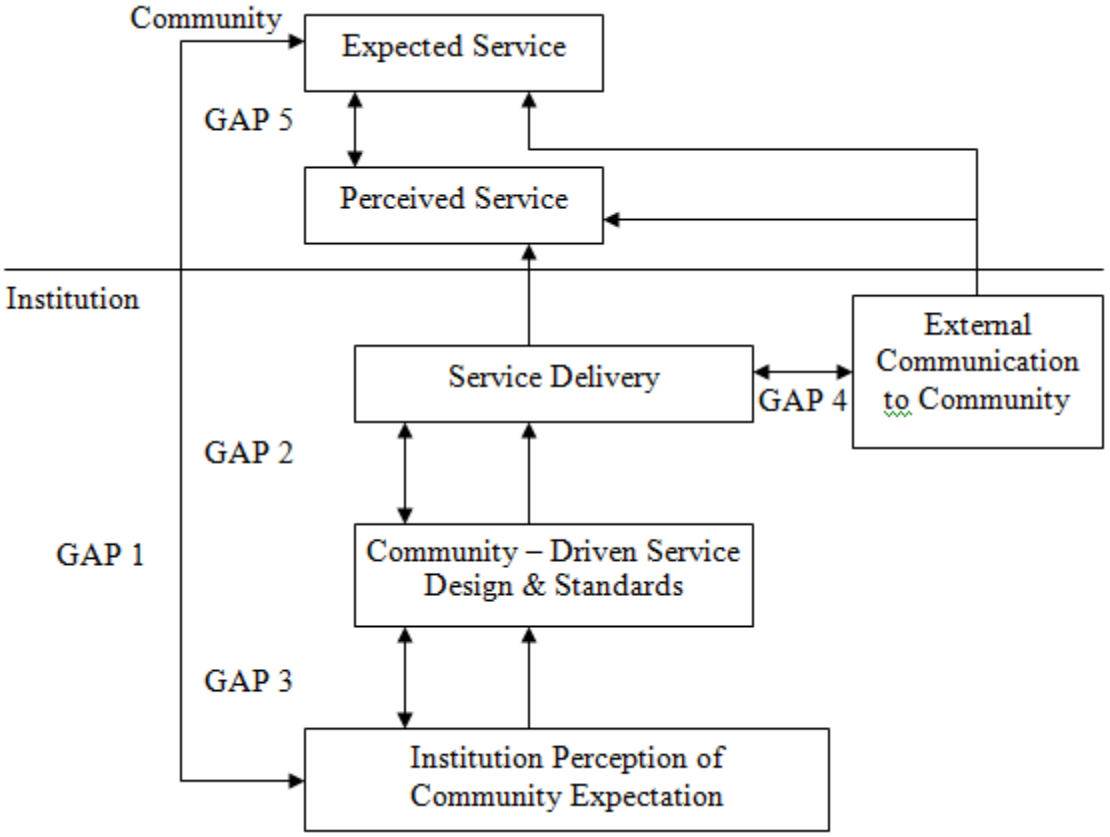
2.3.1 Dimensi *Service Quality*

- Parasuraman, dkk (1990) membagi *service quality* menjadi lima dimensi dasar yaitu:
- Bukti Fisik (*Tangibles)* adalah segala sesuatu yang dapat secara langsung dilihat, dirasakan, dan berwujud nyata meliputi fasilitas fisik, perlengkapan/peralatan dan pelanggan internal.
- Reliabilitas (*Reliability)* adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, memuaskan dan dapat dipercaya.
- Daya Tanggap (*Responsiveness)* adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.
- Jaminan (*Assurance)* adalah dimensi yang mencakup kemampuan/pengetahuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya oleh pelanggan yang dimiliki oleh para staf, sehingga dapat meyakinkan pelanggan mengenai kualitas layanan yang diberikan.
- Empati *(Empathy)* yaitu berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual dengan memberikan komunikasi yang baik, sikap peduli, dan perhatian kepada pelanggan.

2.3.4 *Service Quality Gap*

- Parasuraman, dkk (1990) mengatakan ada 5 gap yang mungkin terjadi antara pelanggan dengan penyedia jasa. Adapun kelima gap tersebut adalah:
- Gap 1, antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen tentang harapan tersebut. Gap antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen, yang disebabkan oleh kesalahan manajemen dalam memahami harapan pelanggan. Misalnya sebuah bank memberikan layanan dengan tempat yang nyaman dan peralatan yang canggih, namun ternyata nasabah berharap mendapat layanan dengan persyaratan mudah dan cepat.
- Gap 2, antara persepsi manajemen tentang harapan pelanggan dan spesifikasi dari kualitas pelayanan. Gap antara persepsi manajemen atas harapan pelanggan dengan spesifikasi kualitas layanan, yang disebabkan oleh kesalahan manajemen dalam menterjemahkan harapan pelanggan ke dalam tolok ukur atau standar kualitas layanan. Misalnya petugas teller bank diinstruksikan melayani nasabah dengan cepat, namun tidak ada standar waktu pemberian layanan.
- Gap 3, antara spesifikasi kualitas pelayanan dan pemberian pelayanan. Gap anatara spesifikasi kualitas layanan dengan layanan yang diberikan, yang disebabkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia (SDM) perusahaan dalam meenuhi standar kualitas layanan yang telah ditetapkan. Misalnya petugas teller bank diinstruksikan untuk melayani nasabah dengan cepat, namun disisi lain juaga harus mendengarkan keluhan nasabah, sehingga standar waktu layanan yang telah ditetapkan seringkali harus dilanggar.
- Gap 4, antara pemberian pelayanan dan komunikasi eksternal. Gap antara layanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal yang disebabkan ketidakmampuan perusahaan untuk memenuhi janji yang telah dikomunikasikan secara eksternal, cenderung memberikan janji yang berlebihan. Misalnya sebuah bank dalam promosinya menjanjikan layanan kredit yang cepat dengan persyaratan yang mudah, namun dalam kenyataannya para nasabah harus melengkapi beberapa persyaratan yang rumit.
- Gap 5, antara persepsi dan harapan pelanggan. Gap antara harapan pelanggan dengan layanan yang diterima pelanggan yang disebabkan tidak terpenuhinya harapan pelanggan

Gambar 2.1. *The Integrated Gaps Model of Service Quality*



- Pada Penelitian ini gap yang akan dibahas hanya gap 5. Hal ini untuk mengetahui perbedaan antara harapan dan persepsi konsumennya. Gap 5 ini adalah gap yang membahas kesenjangan antara kenyataan yang dialami dengan harapan yang diinginkan konsumen. Gap 5 ini merupakan gap eksternal karena berhubungan langsung dengan konsumen/ pelanggan. Adapun rumus perhitungan gap adalah:
- Skor Gap = persepsi konsumen – harapan konsumen

Adapun 3 kemungkinan nilai *servqual* yang terjadi adalah:

- Positif : nilai positif terjadi pada saat persepsi konsumen lebih besar atau melebihi harapan konsumen.
- Nol : nilai nol terjadi pada saat persepsi konsumen sama dengan harapan konsumen.
- Negatif : nilai negative terjadi pada saat persepsi konsumen lebih kecil atau dibawah harapan konsumen.

2.3.5 *Importance – Performance Analysis* (IPA)

- Menurut Setiawan (2005), metode IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas, serta faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan. Perhitungan untuk menentukan titik koordinat X dan Y pada IPA adalah sebagai berikut:

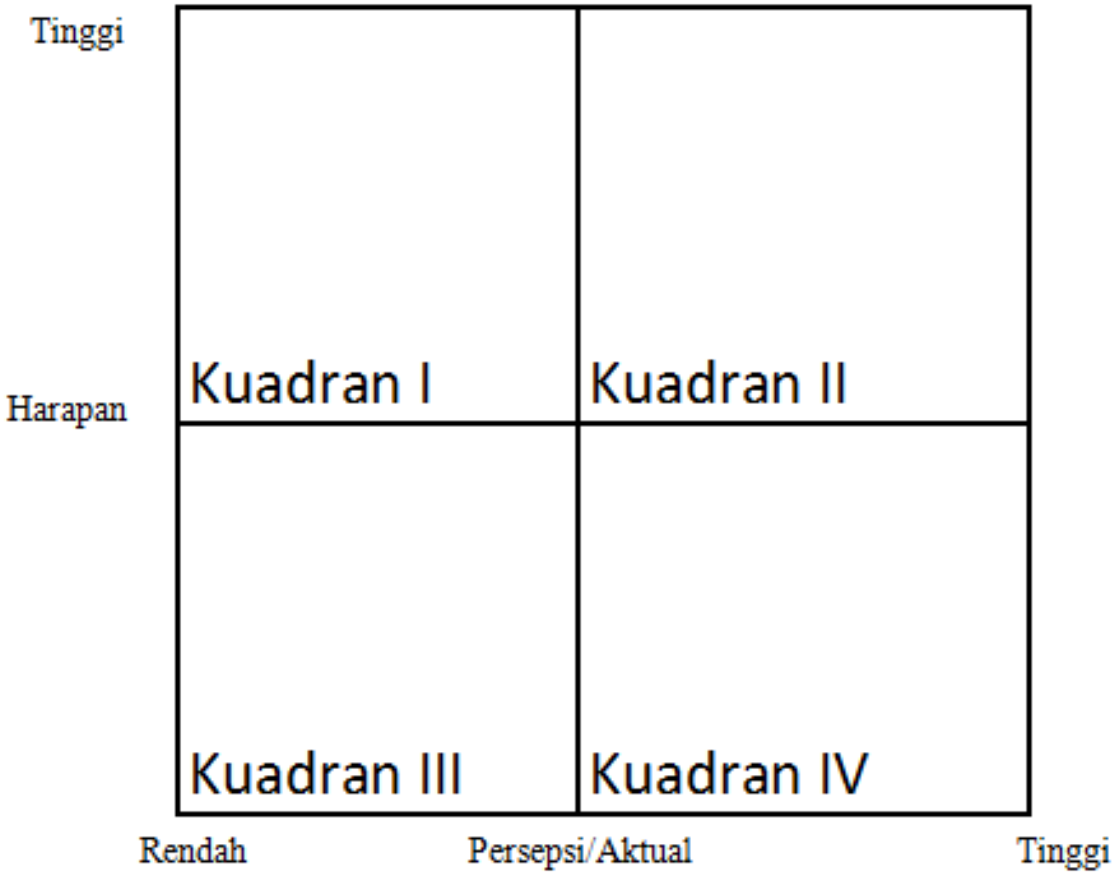
- $\frac{\text{Jumlah nilai rata-rata harapan}}{\text{Jumlah butir soal}}$ = Memotong sumbu Y (harapan)

- $\frac{\text{Jumlah nilai rata-rata kinerja}}{\text{Jumlah butir soal}}$ = Memotong sumbu X (kinerja)

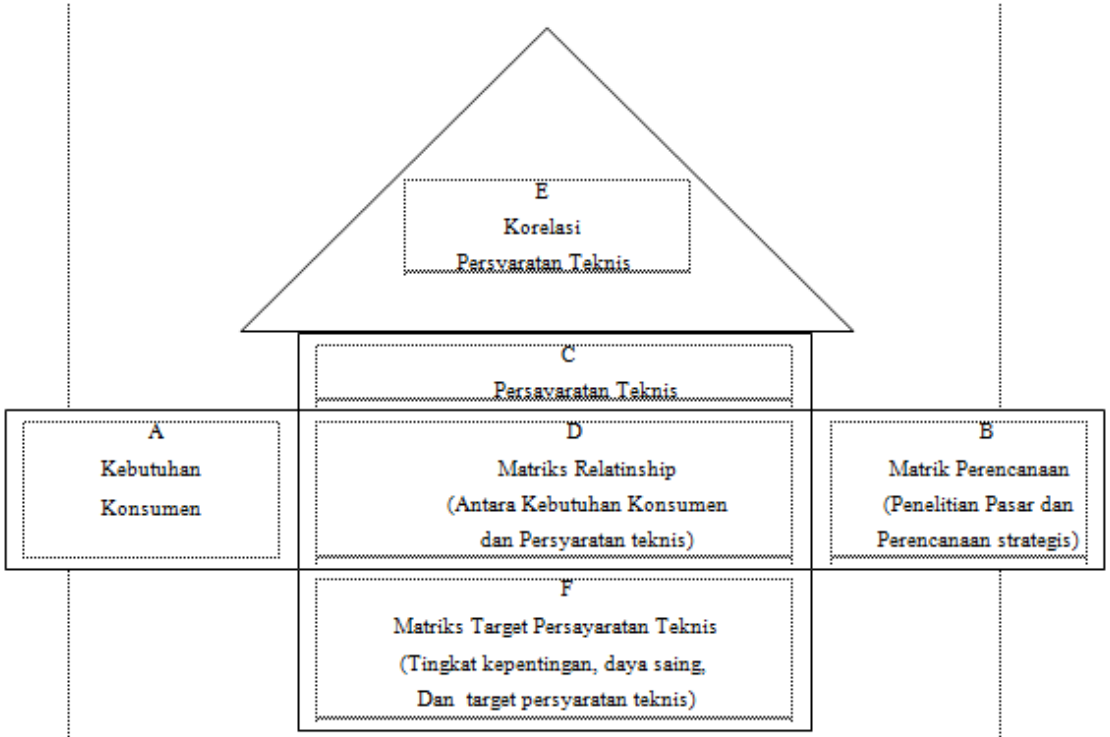
Setelah diperoleh nilai rata-rata persepsi dan harapan tiap atribut serta nilai rata-rata persepsi dan harapan untuk seluruh atribut, kemudian nilai-nilai tersebut di plotkan ke dalam diagram Kartesius seperti yang tampak pada gambar. 2.2 dengan penjelasan sebagai berikut:

- **Kuadran I (*Concentrate Here)***
- Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap sangat penting, namun pihak manajemen belum melaksanakan sesuai kepentingan.
- **Kuadran II (*Keep up The Good Work)***
- Pada kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting, telah berhasil dilaksanakan manajemen sesuai kepentingan dan sangat memuaskan sehingga wajib dipertahankan.
- **Kuadran III (*Low Priority)***
- Kuadran III menunjukkan faktor yang kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan/ sangat memuaskan.
- **Kuadran IV (*Possible Overkill)***
- Kuadran IV menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting, pelaksanaanya dijalankan oleh manajemen secara cukup atau biasa-biasa saja

Gambar 2.2. *Importance-Performance-Matrix* (Martilla & James, 1977)



2.4 Quality Function Deployment (QFD)



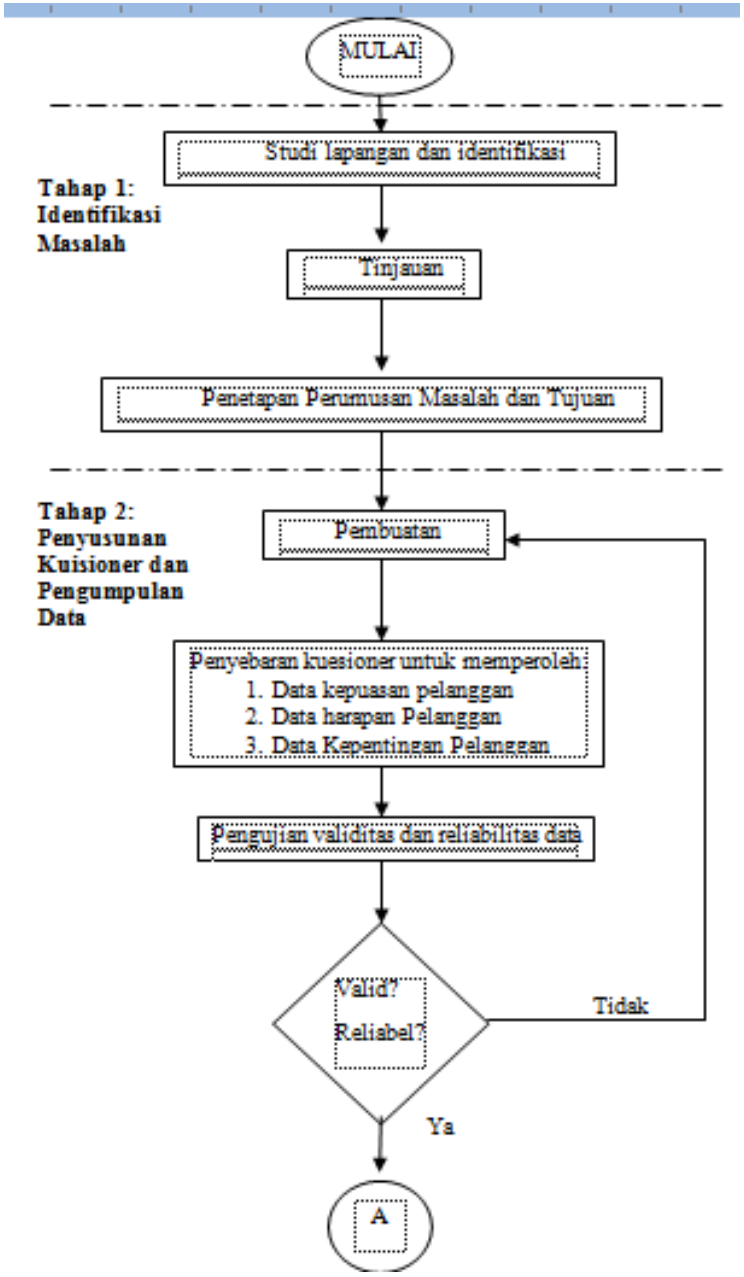
Gambar 2.3 ***House Of Quality***

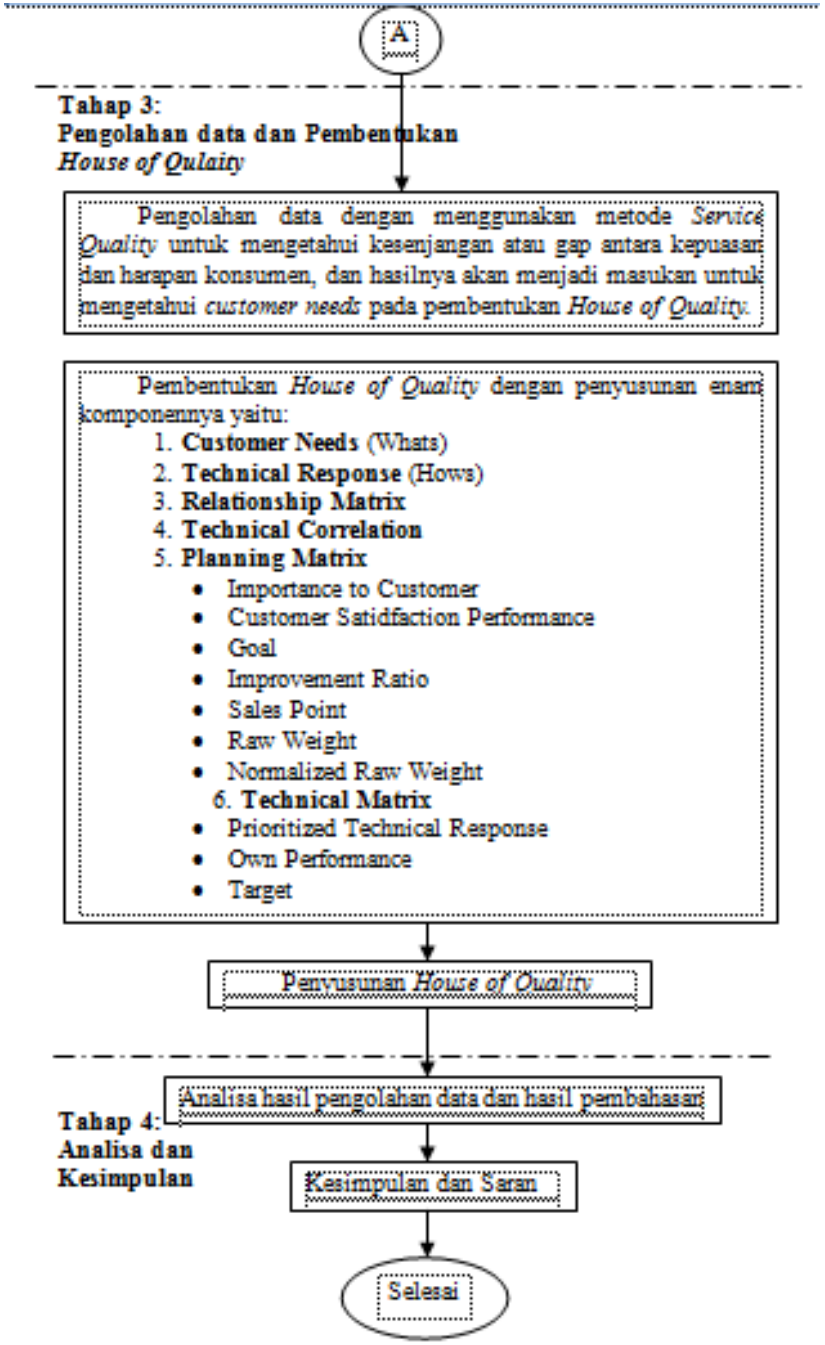
(Sumber: Cohen, 1995)

BAB 3
METODE PENELITIAN

- Pada bab ini dijelaskan tentang metodologi pelaksanaan penelitian dan tahapan-tahapan yang akan dilakukan, seperti survey, wawancara, penyusunan dan penyebaran kuisioner penelitian, pengujian atas instrument penelitian, pengumpulan data, pengolahan data dan kesimpulan. Oleh karena itu, untuk memperlancar penelitian akan dibagi menjadi empat tahapan sebagai berikut:

1. Tahap identifikasi masalah
2. Tahap penyusunan kuisioner dan pengumpulan data
3. Tahap pengolahan data
4. Tahap analisa dan kesimpulan


MULAI
Studi lapangan dan identifikasi
Tahap 1: Identifikasi Masalah
Tinjauan
Penetapan Perumusan Masalah dan Tujuan
Tahap 2: Penyusunan Kuisioner dan Pengumpulan Data
Pembuatan
Penyebaran kuesioner untuk memperoleh:
1. Data kepuasan pelanggan
2. Data harapan Pelanggan
3. Data Kepentingan Pelanggan
Pengujian validitas dan reliabilitas data
Valid?
Reliabel?
Tidak
Ya
A


A
Tahap 3:
Pengolahan data dan Pembentukan
House of Qulaity
Pengolahan data dengan menggunakan metode Service Quality untuk mengetahui kesenjangan atau gap antara kepuasan dan harapan konsumen, dan hasilnya akan menjadi masukan untuk mengetahui customer needs pada pembentukan House of Quality.
Pembentukan House of Quality dengan penyusunan enam komponennya yaitu:
1. Customer Needs (Whats)
2. Technical Response (Hows)
3. Relationship Matrix
4. Technical Correlation
5. Planning Matrix
• Importance to Customer
• Customer Satidfaction Performance
• Goal
• Improvement Ratio
• Sales Point
• Raw Weight
• Normalized Raw Weight
6. Technical Matrix
• Prioritized Technical Response
• Own Performance
• Target
Penyusunan House of Quality
Tahap 4:
Analisa dan
Kesimpulan
Analisa hasil pengolahan data dan hasil pembahasan
Kesimpulan dan Saran
Selesai

BAB 4
Pengumpulan dan Pengolahan Data

PROFIL SMP ISLAM AN-NIDHOMIYAH

1. Nama Sekolah	:	SMP Islam An-nidhomiyah
2. Tahun Berdiri	:	2011
3. Nomor Statistik Sekolah	:	202052608119
4. Akreditasi Sekolah	:	Terdaftar
5. NPSN	:	202052608119
6. Alamat	:	
a. Jalan/Desa	:	Jl. Stadion II/17B
b. Kecamatan	:	Pamekasan
c. Kabupaten	:	Pamekasan
7. NPWP	:	31.332.570.6-608.000
8. Nama Kepala Sekolah	:	Hj. S. IDA KHOLIDA MS, S.Pd.M.Pd
9. Nama Yayasan	:	Salafiyah An-Nidhomiyah
10. Alamt Yayasan	:	Jl. Stadion II/17B Pamekasan
11. Nomor Telp/HP	:	0324-321681
12. SK Pendirian Yayasan	:	No.02 Tgl. 17 Juli 1993
13. Status Tanah	:	Milik Sendiri
a. Surat Kepemilikan Tanah	:	Sertifikat Wakaf
b. Luas Tanah	:	1.224 M^2

Tabel 4.1 Data Siswa

No	Kelas	Jumlah Siswa		Jumlah	Keterangan
		Laki-laki	Perempuan		
1	I	18	15	33	
2	II	18	13	31	
3	III	23	15	38	
Jumlah		59	43	102	

15. Data Ruang kelas : 3 (Tiga) ruang (milik sendiri)
16. Jumlah Rombongan Belajar : 3 (Tiga) rombel
17. Guru : 23 Orang
18. Pegawai Tata Usaha : 2 orang

Tabel 4.2 Data jumlah dan status guru

No	Status Guru	Pendidikan Guru						Jumlah Total
		Jml S-2	Jml S-1	Jml D-3	Jml D-2	Jml D-1	Jml SLTA	
1	GTY	4	5			-	-	9
2	GTT	-	4			-	-	4
3	Staf Tata Usaha		2					2

4.2.1 Penyusunan Kuesioner

- Kuesioner sebagaimana terlampir pada Lampiran A, disusun berdasarkan jawaban dari siswa SMP-IA. Kuesioner berisi pertanyaan kepentingan, persepsi dan harapan siswa masing-masing 33 atribut layanan sekolah SMP-IA

4.2.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

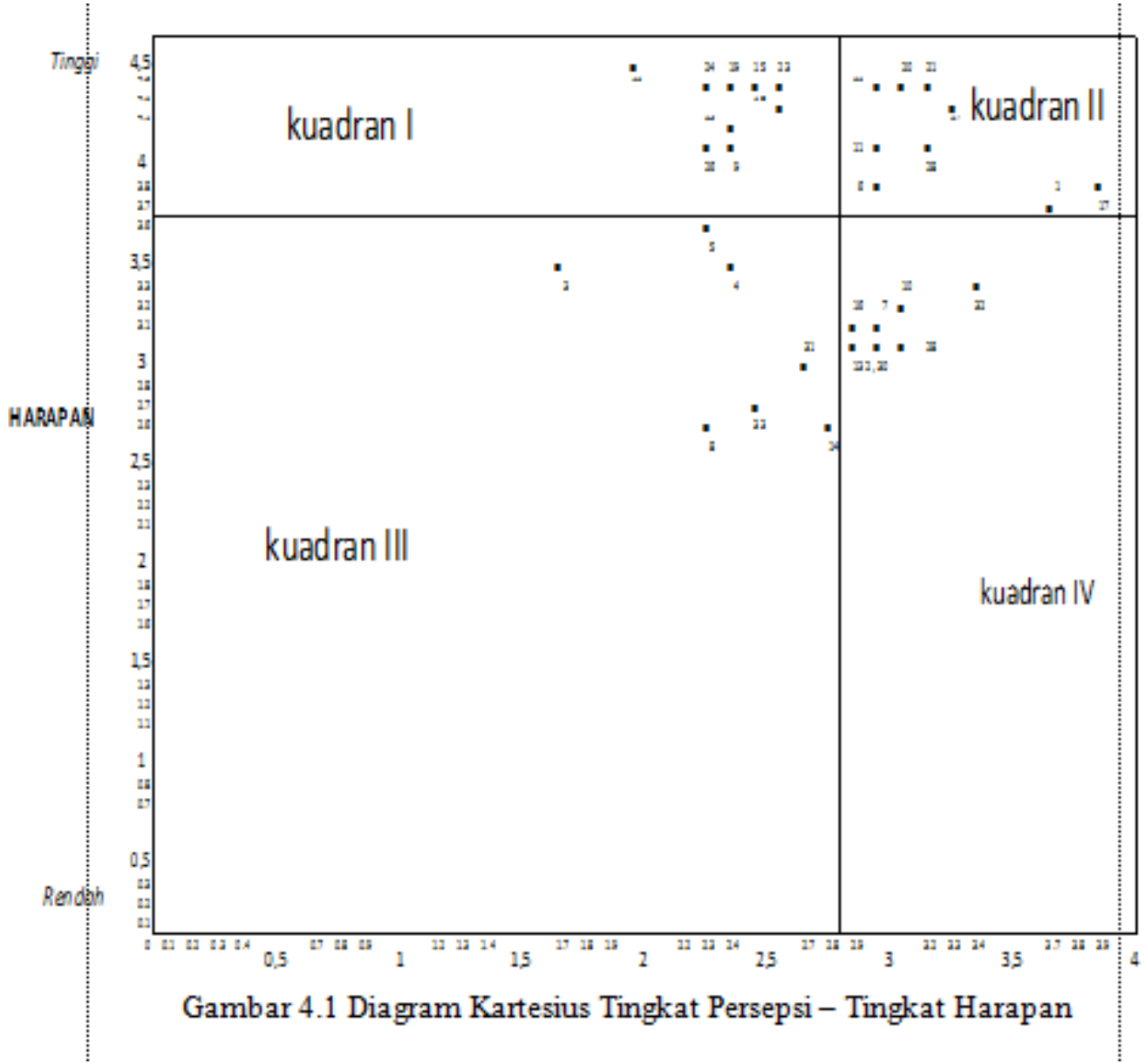
- dilampiran

Tahap Pengolahan Data Metode Servqual

- Adapun pada pengolahan data metode servqual dan IPA ini sangat perlu mengetahui nilai persepsi dan nilai harapan siswa. Setelah itu mencari skor gap antara nilai persepsi dan harapan.

NO	Atribut Layanan	Rata2 Nilai Persepsi Pelanggan	Rata2 Nilai Harapan Pelanggan	GAP
1	Kebersihan pada Lingkungan Sekolah	3.73	3.66	0.07
2	Tersedianya fasilitas Toilet yang mencukupi	2.96	2.96	0.00
3	ketersediaan lapangan olahraga	1.67	3.42	-1.75
4	ketersediaan laboratorium komputer	2.43	3.35	-0.92
5	ketersediaan alat-alat olahraga	2.33	3.57	-1.24
6	ketersediaan alat-alat praktikum	2.91	3.87	-0.96
7	Tersedianya jumlah tenaga pengajar yang memadai	3.04	3.11	-0.07
8	Lokasi Sekolah strategis (Adanya transportasi umum)	2.26	2.64	-0.37
9	Tersedianya sarana parkir kendaraan yang memadai	2.42	4.00	-1.58
10	Adanya ekstrakurikuler sekolah	3.13	3.18	-0.05
11	Tersedianya buku-buku perpustakaan	2.99	4.10	-1.11
12	Sarana Wifi internet di sekolah	1.95	4.41	-2.46
13	Sarana fasilitas ruang kelas	2.94	3.05	-0.11
14	Ketersediaan Koperasi Sekolah	2.83	2.63	0.21
15	Ketersediaan Kantin Sekolah	2.48	4.29	-1.81
16	Sarana Aula sekolah	2.91	3.10	-0.19
17	Sarana Masjid (Tempat Beribadah	3.85	3.83	0.02
18	Sarana Fasilitas UKS	2.56	4.19	-1.63
19	Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit	2.39	4.38	-1.99
20	Guru yang kompeten dalam mengajar	3.17	4.11	-0.94
21	Pelayanan bimbingan tambahan gratis	3.21	4.14	-0.93
22	Kedisplinan jadwal waktu pelajaran sekolah	3.07	4.01	-0.94
23	ektrakurikuler yang kompeten	2.64	4.31	-1.68
24	Kecepatan, ketanggapan tenaga medis UKS	2.35	4.34	-1.99
25	Staf TU memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	2.43	4.12	-1.69
26	Staf BP yang tegas dalam kedisiplinan	2.44	3.98	-1.54
27	Guru pengajar selalu terbuka jika ada pertanyaan meskipun di luar jadwal sekolah	3.26	4.18	-0.91
28	Siswa merasa aman dan nyaman atas pelayanan dari pihak Sekolah	3.22	4.05	-0.83
29	Jaminan siswa berprestasi sesuai dengan bidang minat masing-masing siswa	2.94	3.04	-0.10
30	Jaminan keamanan lingkungan sekolah	3.06	3.02	0.04
31	Kesabaran TU menangani siswa	2.66	2.89	-0.24
32	Melayani semua siswa dengan sama dan adil (Tidak membedakan status sosial: kaya, miskin, tua, dan muda)	3.41	3.33	0.08
33	Kesabaran BP dalam menangani siswa bermasalah	2.50	2.71	-0.21

4.3.4 Pengukuran dengan Metode IPA



Gambar 4.1 Diagram Kartesius Tingkat Persepsi – Tingkat Harapan

Dari hasil IPA diatas didapat atribut yang berada pada kuadran I. Adapun atribut yang masuk dalam kuadran I berdasarkan urutan gap negative tertinggi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9 Data kuadran I IPA

Atribut	Customer needs	Gap	Ranking
12	Sarana Wifi internet di sekolah	2.46	1
19	Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit	1.99	2
24	Kecepatan, ketanggapan tenaga medis UKS	1.99	3
15	Ketersediaan Kantin Sekolah	1.81	4
25	Staf TU memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	1.69	5
23	ektrakurikuler yang kompeten	1.68	6
18	Sarana Fasilitas UKS	1.63	7
9	Tersedianya sarana parkir kendaraan yang memadai	1.58	8
26	Staf BP yang tegas dalam kedisiplinan	1.54	9

4.4 Penyusunan *House of Quality* (HOQ)

House Of Quality (HOQ) adalah suatu kerangka kerja atas pendekatan dalam mendesain manajemen yang dikenal sebagai *Quality Function Deployment (QFD)*. Adapun enam komponen-komponen penyusun *House Of Quality (HOQ)* adalah sebagai berikut:

- *Customer needs*
- *Planning Matrix*
- *Technical Response*
- *Relationship*
- *Technical Correlations*
- *Technical Matrix*

4.4.1 Customer needs

Bagian *Customer needs* berisi kebutuhan dan harapan yang dibutuhkan siswa. Setelah mendapatkan gambaran dari diagram kartesius, maka pada bagian *customer needs* tidak lagi berisi tiga puluh tiga atribut layanan yang ada sebelumnya, akan tetapi hanya berisi sembilan atribut layanan. Sembilan *customer needs* yang didapat dari penggambaran diagram kartesius ditunjukkan pada table 4.10.

Tabel 4.10 *Customer needs*

Atribut	Customer needs	Gap	Ranking
12	Sarana Wifi internet di sekolah	2.46	1
19	Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit	1.99	2
24	Kecepatan, ketanggapan tenaga medis UKS	1.99	3
15	Ketersediaan Kantin Sekolah	1.81	4
25	Staf TU memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	1.69	5
23	ektrakurikuler yang kompeten	1.68	6
18	Sarana Fasilitas UKS	1.63	7
9	Tersedianya sarana parkir kendaraan yang memadai	1.58	8
26	Staf BP yang tegas dalam kedisiplinan	1.54	9

4.4.2 *Planning Matrix*

Merupakan suatu alat yang mampu menterjemahkan kebutuhan para konsumen. Bagian Matriks perencanaan adalah sebagai berikut:

4.4.2.1 *Importance to Customer*

Tabel 4.11 *Importance to Customer*

Customer needs	Gap	Kepentingan
Sarana Wifi internet di sekolah	-2.46	2.60
Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit	-1.99	2.70
Kecepatan, ketanggapan tenaga medis UKS	-1.99	2.83
Ketersediaan Kantin Sekolah	-1.81	2.77
Staf TU memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	-1.69	2.94
ektrakurikuler yang kompeten	-1.68	2.75
Sarana Fasilitas UKS	-1.63	3.12
Tersedianya sarana parkir kendaraan yang memadai	-1.58	2.88
Staf BP yang tegas dalam kedisiplinan	-1.54	2.75

4.4.2.2 *Adjust Importance To Customer*

Tabel 4.12 *Adjust Importance to Customer*

Customer needs	GAP	epenting	adjust Improvement	Absolute Adjust Improvement
Tersedianya sarana parkir kendaraan yang memadai	-2.46	2.60	-6.39	6.39
Sarana Wifi internet di sekolah	-1.99	2.70	-5.37	5.37
Ketersediaan Kantin Sekolah	-1.99	2.83	-5.64	5.64
Sarana Fasilitas UKS	-1.81	2.77	-5.02	5.02
Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit	-1.69	2.94	-4.97	4.97
ektrakurikuler yang kompeten	-1.68	2.75	-4.63	4.63
Kecepatan, ketanggapan tenaga medis UKS	-1.63	3.12	-5.08	5.08
Staf TU memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	-1.58	2.88	-4.55	4.55
Staf BP yang tegas dalam kedisiplinan	-1.54	2.75	-4.24	4.24

4.4.2.4 *Goal*

Tabel 4.14 *Goal*

Customer needs	Goal
Sarana Wifi internet di sekolah	4.00
Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit	4.41
Kecepatan, ketanggapan tenaga medis UKS	4.29
Ketersediaan Kantin Sekolah	4.18
Staf TU memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	4.38
ektrakurikuler yang kompeten	4.31
Sarana Fasilitas UKS	4.34
Tersedianya sarana parkir kendaraan yang memadai	4.11
Staf BP yang tegas dalam kedisiplinan	3.98

4.4.2.5 *Improvement Ratio*

Tabel 4.15 *Improvement Ratio*

Customer needs	Improvment Ratio
Sarana Wifi internet di sekolah	2.05
Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit	1.84
Kecepatan, ketanggapan tenaga medis UKS	1.82
Ketersediaan Kantin Sekolah	1.69
Staf TU memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	1.80
ektrakurikuler yang kompeten	1.63
Sarana Fasilitas UKS	1.70
Tersedianya sarana parkir kendaraan yang memadai	1.70
Staf BP yang tegas dalam kedisiplinan	1.63

4.4.2.6 *Sales Point*

Tabel 4.16 *sales point*

Customer needs	*Sales Point*
Sarana Wifi internet di sekolah	1.50
Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit	1.00
Kecepatan, ketanggapan tenaga medis UKS	1.00
Ketersediaan Kantin Sekolah	1.50
Staf TU memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	1.00
ektrakurikuler yang kompeten	1.20
Sarana Fasilitas UKS	1.50
Tersedianya sarana parkir kendaraan yang memadai	1.50
Staf BP yang tegas dalam kedisiplinan	1.20

4.4.2.7 *Raw Weight*

Tabel 4.17 *Raw Weight*

Customer needs	*Raw Weight*
Sarana Wifi internet di sekolah	19.66
Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit	9.89
Kecepatan, ketanggapan tenaga medis UKS	10.28
Ketersediaan Kantin Sekolah	12.69
Staf TU memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	8.95
ektrakurikuler yang kompeten	9.08
Sarana Fasilitas UKS	12.93
Tersedianya sarana parkir kendaraan yang memadai	11.59
Staf BP yang tegas dalam kedisiplinan	8.30

4.4.2.8 *Normalized Raw Weight*

Tabel 4.18 *Normalized Raw Weight*

Customer needs	Normalized Raw Weight
Sarana Wifi internet di sekolah	0.19
Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit	0.10
Kecepatan, ketanggapan tenaga medis UKS	0.10
Ketersediaan Kantin Sekolah	0.12
Staf TU memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	0.09
ektrakurikuler yang kompeten	0.09
Sarana Fasilitas UKS	0.13
Tersedianya sarana parkir kendaraan yang memadai	0.11
Staf BP yang tegas dalam kedisiplinan	0.08

4.4.3 *Technical Requairement's*

Tabel 4.19 *Technical Requairement's*

Customer needs
memberikan sarana Wifi internet dan Hotspot
mempersingkat proses administrasi pada bagian yang terlalu berbelit-belit
memberikan pelatihan dan training pada penjaga UKS tentang prosedur pelayanan kepada siswa yg sakit
memperluas ruangan kantin dengan ditambah meja dan kursi
memberikan pelatihan dan training pada seluruh staf TU tentang prosedur pelayanan kepada siswa
memantapkan jadwal dan pelatih pada ekstrakurikuler
melengkapi peralatan yang diperlukan di UKS
penambahan tempat area parkir yang memadai
memberikan pelatihan dan training pada seluruh Staf BP tentang prosedur kedisplinan kepada siswa

4.4.4 *Technical Correlation*

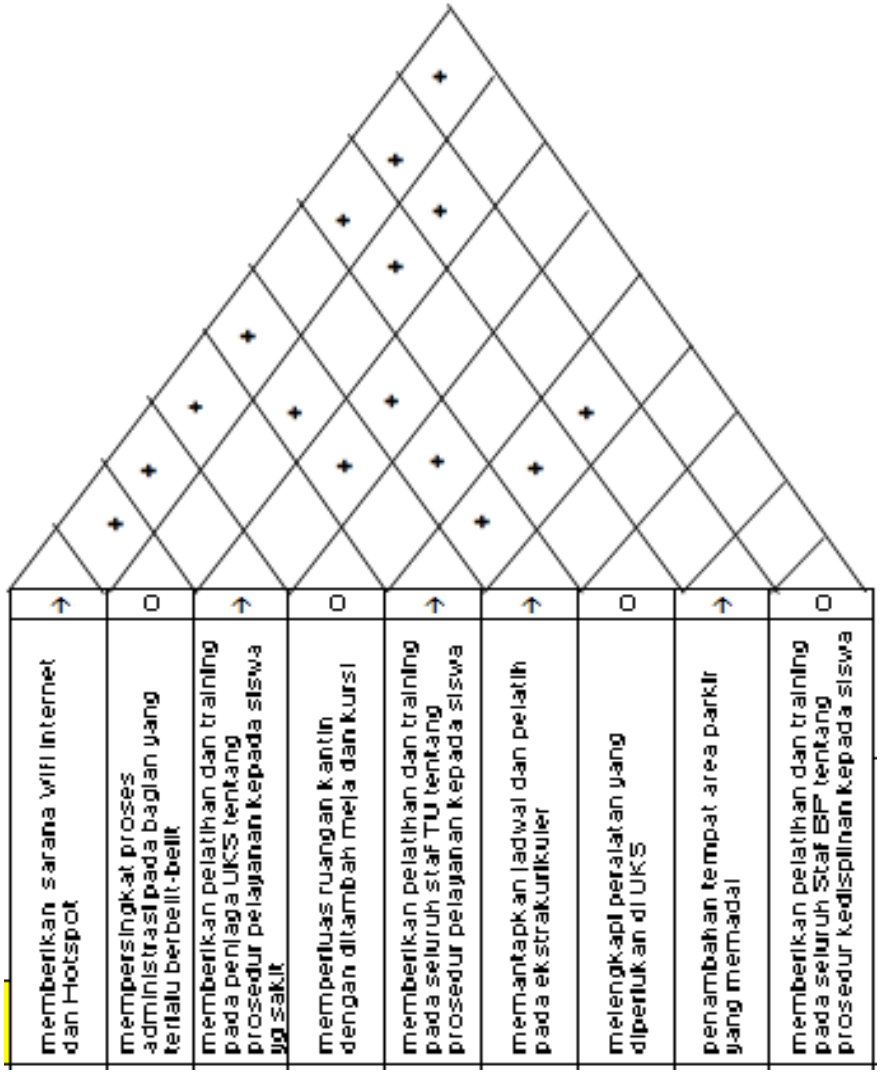
Keterangan =

O	Bobot=9
■	Bobot=3
▲	Bobot=1

Customer needs	memberikan sarana Wifi internet dan Hotspot	mempersingkat proses administrasi pada bagian yang terlalu berbelit-belit	memberikan pelatihan dan training pada penjaga UKS tentang prosedur pelayanan kepada siswa yg sakit	memperluas ruangan kantin dengan ditambah meja dan kursi	memberikan pelatihan dan training pada seluruh staf TU tentang prosedur pelayanan kepada siswa	memantapkan jadwal dan pelatih pada ekstrakurikuler	melengkapi peralatan yang diperlukan di UKS	penambahan tempat area parkir yang memadai	memberikan pelatihan dan training pada seluruh Staf BP tentang prosedur kedisplinan kepada siswa
Sarana Wifi internet di sekolah	O		▲	■	▲	■			▲
Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit	■	O			■				
Kecepatan, ketanggapan tenaga medis UKS			O	▲			O		
Ketersediaan Kantin Sekolah	■			O		▲			
Staf TU memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	■	O			O				
ektrakurikuler yang kompeten				▲		O	▲	▲	
Sarana Fasilitas UKS				▲		▲	O		
Tersedianya sarana parkir kendaraan yang memadai						▲		O	
Staf BP yang tegas dalam kedisiplinan								▲	O

4.4.5 *Inter Relationship's*

Keterangan =	
+	Positif
-	Negatif
↑	Respon Naik
↓	Respon Tetap
O	Respon turun



4.4.6 *Technical Matriks*

	memberikan sarana Wifi internet dan Hotspot	mempersingkat proses administrasi pada bagian yang terlalu berbelit-belit	memberikan pelatihan dan training pada penjaga UKS tentang prosedur pelayanan kepada siswa yg sakit	memperluas ruangan kantin dengan ditambah meja dan kursi	memberikan pelatihan dan training pada seluruh staf TU tentang prosedur pelayanan kepada siswa	memantapkan jadwal dan pelatih pada ekstrakurikuler	melengkapi peralatan yang diperlukan di UKS	penambahan tempat area parkir yang memadai	memberikan pelatihan dan training pada seluruh Staf BP tentang prosedur kedisplinan kepada siswa
Target	2.63	1.64	1.09	1.99	1.26	1.72	2.11	1.18	0.91
percentation	18.09%	11.30%	7.48%	13.69%	8.66%	11.85%	14.52%	8.11%	6.29%
Urutan Prioritas	1	5	8	3	6	4	2	7	9

BAB VI
Kesimpulan Dan Saran

Bab ini akan dijelaskan mengenai tahap penarikan kesimpulan dan saran bedasarkan hasil yang diperoleh dari tahap pengumpulan dan pengolahan data hingga pada tahap analisa data yang telah dilakukan sebelumnya

6.1 Kesimpulan

- Berdasarkan hasil yang diperoleh dari tahap pengumpulan dan pengolahan data hingga pada tahap analisa data maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat kesenjangan (gap) antara nilai kinerja dan nilai harapan terhadap kualitas pelayanan di SMP-IA Pamekasan. Dari 33 atribut pelayanan tersebut dapat dilihat bahwa hampir semua atribut kualitas layanan memiliki gap negative. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kualitas layanan yang diterima oleh siswa SMP-IA lebih rendah dari pada harapan siswa. Berdasarkan hasil tersebut, maka pihak sekolah SMP-IA harus meningkatkan lagi kualitas layanannya, terutama pada atribut-atribut yang memiliki gap tinggi.. Ini menunjukan bahwa seluruh atribut perlu mendapatkan perhatian untuk proses perbaikan dan ditingkatkan kualitasnya agar dapat memuaskan konsumen. Berikut ini urutan 5 terbesar Gap pada SMP-IA Pamekasan, antara lain:

Tabel .1 urutan skor gap terbesar servqual

o	Atribut	S kor gap
	Sarana Wifi internet di sekolah	-2.46
	Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit	-1.99
	Kecepatan, ketanggapan tenaga medis UKS	-1.99
	Ketersediaan Kantin Sekolah	-1.81
	ketersediaan lapangan olahraga	-1.75

2. Berdasarkan hasil metode IPA diketahui ada 9 (Sembilan) atribut layanan yang masuk di dalam kuadran 1 dan diprioritaskan untuk mendapatkan perbaikan atau peningkatan kualitas layanan, yaitu:

1. Atribut layanan nomor 9, yaitu tersedianya sarana parkir kendaraan yang memadai.
2. Atribut layanan nomor 12, yaitu sarana Wifi internet di sekolah.
3. Atribut layanan nomor 15, yaitu ketersediaan Kantin Sekolah.
4. Atribut layanan nomor 18, yaitu sarana fasilitas UKS.
5. Atribut layanan nomor 19, yaitu pelayanan administrasi tidak berbelit-belit.
6. Atribut layanan nomor 23, yaitu ektrakurikuler yang kompeten.
7. Atribut layanan nomor 24, yaitu kecepatan, ketanggapan tenaga medis UKS.
8. Atribut layanan nomor 25, yaitu staf TU memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.
9. Atribut layanan nomor 26, yaitu staf BP yang tegas dalam kedisiplinan

. Berdasarkan hasil matrix House of Quality pada metode QFD, maka strategi yang dapat dilakukan oleh manajemen SMP-IA dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan urutan prioritas dari 9 respon teknis adalah sebagai berikut:

1. memberikan sarana Wifi internet dan Hotspot
2. melengkapi peralatan yang diperlukan di UKS
3. memperluas ruangan kantin dengan ditambah meja dan kursi
4. memantapkan jadwal dan pelatih pada ekstrakurikuler
5. mempersingkat proses administrasi pada bagian yang terlalu berbelit-belit
6. memberikan pelatihan dan training pada seluruh staf TU tentang prosedur pelayanan kepada siswa
7. penambahan tempat area parkir yang memadai
8. memberikan pelatihan dan training pada penjaga UKS tentang prosedur pelayanan kepada siswa yg sakit
9. memberikan pelatihan dan training pada seluruh Staf BP tentang prosedur kedisplinan kepada siswa

6.2 Saran

- Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Agar data kebutuhan dan harapan siswa SMP-IA bisa selalu terbarukan *(up to date)*, proses pengumpulan data *survey* perlu dilakukan secara rutin minimal setahun sekali melalui kuesioner, kotak saran atau wawancara singkat dengan pelanggan.
2. Proses implentasi strategi harus ditindaklanjuti oleh manajemen SMP-IA berdasarkan urutan prioritas respon teknis, kemudian dilakukan evaluasi untuk melihat efektifitas dari kegiatan yang telah dilakukan.

Mator Sakalangkong