TESIS – PM147501

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

Mohammad Aliyulhaq
NRP. 9114 2013 03

DOSEN PEMBIMBING
Dr. Indung Sudarso, ST., MT.

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI
BIDANG KEAHLIAN MANAJEMEN INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
SURABAYA
2016

MASTER THESES – PM147501

IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE HIGH SMP ISLAM AN-NIDHOMIYAH (SMP-IA) APPROACH TO SERVICE QUALITY (SERVQUAL) AND QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

Mohammad Aliyulhaq
NRP. 9114 2013 03

SUPERVISOR
Dr. Indung Sudarso, ST., MT.

MAGISTER MANAGEMENT OF TECHNOLOGI
INDUSTRIAL MANAGEMENT
POSTGRADUATE PROGRAM
SEPULUH NOPEMBER INSTITUTE OF TECHNOLOGI
SURABAYA
2016

LEMBAR PENGESAHAN

Telah disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Manajemen Teknologi (M.MT)
di
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

oleh:
Mohammad Aliyulhaq Mas'ud
NRP. 9114201303

Tanggal Ujian	:	**22 Juni 2016**
Periode Wisuda	:	**September 2016**

Disetujui oleh:

1. **Dr. Indung Sudarso, ST., MT**
   NIDN:0727115201 **(Pembimbing)**

2. **Dr. Ir. Fuad Achmadi, MSME**
   NIDN: 0720116103 **(Penguji)**

3. **Dr. Ir. Bambang Syairudin, MT**
   NIP: 196310081990021001 **(Penguji)**

Direktur Program Pascasarjana

Prof. Ir. Djauhar Manfaat, M.Sc., Ph.D
NIP. 19601202 198701 1 001

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
PROGRAM PASCASARJANA

TESIS – PM147501

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

Nama mahasiswa : Mohammad Aliyulhaq

NRP : 9114201303

Pembimbing : Dr. Indung Sudarso ST., MT.

ABSTRAK

Di era saat ini, semangat untuk memajukan lembaga yang menyediakan jasa pendidikan marak dimana-mana. Oleh karena itu, hasil survey secara wawancara yang telah dilakukan pada seluruh siswa SMP-IA, terdapat beberapa keluhan yaitu Kurangnya sarana dan prasarana, minimnya alat-alat olahraga, minimnya alat-alat praktikum, Sedikitnya kegiatan ekstrakurikuler, Minimnya buku-buku yang berada di perpustakaan, Kurang tegasnya guru BK/BP dalam menindak siswa, dan tidak ada Wifi internet. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah metode *Service Quality (servqual*) dan *Quality Function Deployment (QFD). Servqual* digunakan untuk melihat kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Sedangkan usulan perbaikan untuk peningkatan layanan akan diolah dengan menggunakan QFD. Berdasarkan hasil akhir dari penelitian ini didapat urutan prioritas perbaikan di SMP-IA diantaranya: 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 terbelit-belit.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, lembaga Pendidikan, , *Servqual, ,* dan *QFD*

TESIS – PM147501

IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE HIGH SCHOOL FIRST AN ISLAMIC-NIDHOMIYAH (SMP-IA) APPROACH TO SERVICE QUALITY (SERVQUAL) AND QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

Student Name: Mohammad Aliyulhaq
NRP: 9114201303
Supervisor: Dr. Indung Sudarso ST., MT.

ABSTRACT

In the current era, the courage to advance education agency that provides services to bloom everywhere. Therefore, the results of the survey interviews that have been conducted on the entire junior high school students-IA, there are some complaints that lack of infrastructure, lack of exercise tools, the lack of tools lab, at least extracurricular activities, lack of books that are in library, Less strictly speaking teachers BK / BP in cracking down on students, and no Wifi internet. The method used to measure the quality of service is a method Service Quality (servqual) and Quality Function Deployment (QFD). Servqual used to look at the gap between customer expectations and perceptions. While the proposal for the improvement of services improvements will be processed using QFD. Based on the final results of this study obtained the order of priority improvements in SMP-IA include: 1.) Provide a means of internet and Wifi Hotspot, 2.) Completing the necessary equipment in the infirmary, 3) Expanding the room plus a cafeteria with tables and chairs, 4.) establish a schedule and coach in extracurricular, 5.) Shortening administrative processes are too entangled in the bush.

Keywords: Customer Satisfaction, Education institutions, Servqual, and QFD

DAFTAR ISI

COVER……i
LEMBAR PENGESAHAN……ii
ABSTRAK……..iii
KATA PENGANTAR……....vi
DAFTAR ISI……..vii
DAFTAR GAMBAR……..ix
DAFTAR TABEL……x
DAFTAR DIAGRAM……xi
BAB I PENDAHULUAN…….. 1
1.1 Latar Belakang……1
1.2 Rumusan Masalah……7
1.3 Tujuan Penelitian……7
1.4 Manfaat Penelitian……...8
1.5 Batasan Penelitian……8
1.6 Asumsi Penelitian……8
1.7 Sistematika Penelitian……..8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA……..10
2.1 Pengertian Pendidikan……10
2.1.1 Unsur-Unsur Pendidikan……11
2.1.2 Tujuan Pendidikan……11
2.1.3 Kurikulum Pendidikan……...12
2.2 Pendidikan Sebagai Jasa……15
2.3 Konsep Kualitas Jasa *(Service Quality)*……16
2.3.1 Dimensi *Service Quality*……16
2.3.2 Uji Validitas……...17
2.3.3 Uji Reliabilitas……...……18
2.3.4 *Service Quality Gap*……...19
2.3.3 *Importance Performance Analysis* (IPA)……..21

2.4 *Quality Function Deployment* (QFD)……23
2.4.1 Matrik *House of Quality*……24

BAB III METODE PENELITIAN……30
3.1 Studi Lapangan dan Identifikasi Masalah……..30
3.2 Tinjauan Pustaka……30
3.3 Penetapan Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian……..33
3.4 Pembuatan Kuisioner……33
3.5 Pengumpulan dan Pengujian Data……33
3.6 Pengolahan Data dan Pembentukan *House of Quality*……...34
3.7 Analisa Hasil Pengolahan Data dan Pembahasan……..34
3.8 Kesimpulan dan Saran……...34
3.9 Jadwal Penelitian……...35
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA……...36
4.1 Lembaga Pendidikan SMP Islam An-Nidhomiyah……36
4.1.1 Sejarah Singkat SMP Islam An-Nidhomiyah……36
4.1.2 Visi dan Misi SMP Islam An-Nidhomyah……39
4.2 Tahap Pengumpulan Data…….....41
4.2.1 Penyusunan Kuesioner……...41
4.2.2 Data Populasi Siswa……...41
4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Data Populasi……..42
4.3 Tahap Pengolahan Data Metode Servqual dan IPA……..43
4.3.1 Nilai Persepsi Siswa……...43
4.3.2 Nilai Harapan Pelanggan……...45
4.3.3 Pengukuran Gap Antara Persepsi dan Harapan (Servqual)……56
4.3.4 Pengukuran Tingkat Persepsi Dan Harapan Diagram IPA……...47
4.4 Penyusunan *House of Quality* (HOQ)……49
4.4.1 Customer needs……..50
4.4.2 *Planning Matrix*……..50

4.4.2.1 *Importance to Customer*……..50
4.4.2.2 *Adjust Importance To Customer*……..51
4.4.2.3 *Customer Satisfaction Peformance* (CSP)……51
4.4.2.4 *Goal*……52
4.4.2.5 *Improvement Ratio*……52
4.4.2.6 *Sales Point*……53
4.4.2.7 *Raw Weight*……54
4.4.2.8 *Normalized Raw Weight*……..54
4.4.3 *Technical Requairement's*……..55
4.4.4 *Technical Correlation*……55
4.4.5 *Inter Relationship's*……56
4.4.6 *Technical Matriks*……...57
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN……58
5.1 Identifikasi Atribut Pelayanan……...58
5.2 Gap Servqual……..63
5.3 IPA Model……64
5.4 *House of Quality*……...64
5.4.1 *Customer Needs*……64
5.4.2 *Planning Matrix*……65
5.4.3 *Technical Requairements*……...66
5.4.4 *Technical correlation*……66
5.4.5 *Inter Relationship's*……66
5.4.6 *Technical Matriks*……..67
5.5 Pembahasan……67
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN……69
6.1 Kesimpulan……69
6.2 Saran……..71
DAFTAR PUSTAKA……72
LAMPIRAN……..74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 *The Integrated Gaps Model of Service Quality*……..20
Gambar 2.2 *Importance Performance Matrix*……22
Gambar 2.3 Matrik *House of Quality*…….25
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian…….32
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Tingkat Persepsi – Tingkat Harapan……...48

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Struktur Kurikulum SMP/MTs……..13
Tabel 0.1 *Sales Point*……27
Tabel 0.2 Jadwal Pelaksanaan Proposal dan Tesis……35
Tabel 4.1 Data Siswa……38
Tabel 4.2 Data jumlah dan status guru……..38
Tabel 4.3 Data sarana dan prasarana fisik……..38
Tabel 4.4 Hasil Uji validitas dan reliabilitas kuesioner populasi……...42
Tabel 4.5 Rata-rata Nilai Persepsi Pelanggan……44
Tabel 4.6 Rata-rata Nilai Harapan Siswa……...45
Tabel 4.7 Kesenjangan Atribut Kualitas layanan di SMP-IA Pamekasan…….46
Tabel 4.8 Rata-rata Persepsi dan Harapan……47
Tabel 4.9 Data kuadran I IPA……49
Tabel 4.10 *Customer needs*……..50
Tabel 4.11 *Importance to Customer*……..51
Tabel 4.12 *Adjust Importance to Customer*……..51
Tabel 4.13 *Customer Satisfaction Peformance*……..52
Tabel 4.14 *Goal*……..52
Tabel 4.15 *Improvement Ratio*……...53
Tabel 4.16 *sales point*……53
Tabel 4.17 *Raw Weight*……..54
Tabel 4.18 *Normalized Raw Weight*……54
Tabel 4.19 *Technical Requairement's*……55
Tabel 0.20 T*echnical Correlation pada* SMP-IA Pamekasan……...……56
Tabel 4.21 Inter Relationship……56
Tabel 4.22 *Technical Matriks*……57
Tabel 5.1 urutan skor gap terbesar servqual……..63
Tabel 5.2 Planning Matrik SMP-IA……..65
Tabel 5.3 *Technical Requairements* SMP-IA Pamekasan……66
Tabel 5.3 *Technical Matriks* pada SMP-IA Pamekasan……67
Tabel 6.1 urutan skor gap terbesar servqual……..68

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.1 Perbandingan kelengkapan alat-alat olahraga SMP-IA……..3
Diagram 1.2 Perbandingan ektra SMP-IA dengan SMP terbaik Pamekasan……..4
Diagram 1.3 Perbandingan koleksi Perpus SMP-IA……...5
Diagram 1.4 Perbandingan jumlah sarana & prasarana SMP-IA……6

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. 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. Di era saat ini, semangat untuk memajukan lembaga yang menyediakan jasa pendidikan marak dimana-mana, ditambah lagi menjamurnya lembaga-lembaga pendidikan yang membuat ruang gerak kondisi usaha pemasaran lemabaga tersebut menjadi sempit. Berbagai cara dilakukan oleh lembaga-lembaga pendidikan untuk menarik minat calon siswanya baik dari segi pembelajaran maupun sarana dan prasarananya. Hal tersebut memicu persaingan antar lembaga pendidikan, baik yang dilakukan oleh lembaga negeri maupun swasta untuk memajukan lembaga sekolahnya masing-masing.

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. Artinya setiap konsumen (siswa) selalu mengharapkan agar mendapatkan service yang optimal serta memperoleh pelayanan jasa seperti yang mereka inginkan. Cravens (Handayani, dkk., 2003) yang dikutip Sri Hariani (2011:2), menyatakan bahwa, "Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh pelanggan, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan". (Chen, et.al, 2009) mengatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap *Post puschase intention* dengan *customer satisfaction* sebagai variable antaranya. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan. Bila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan, pelayanan itu dinilai memuaskan. Dengan kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga meningkatkan minat pelanggan untuk mereferensikan produk

jasa tersebut serta bisa menghasilkan loyalitas mahasiswa terhadap almamaternya (Sugito, 2005).

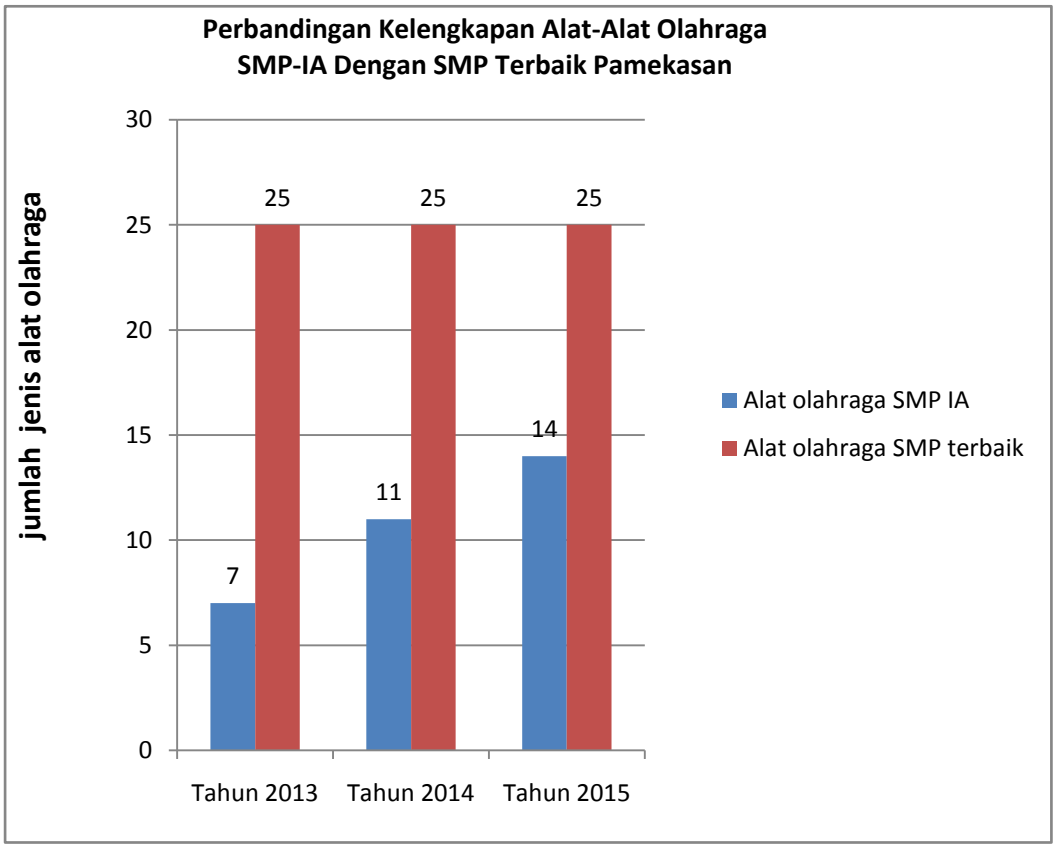
Sekolah Menengah Pertama Islam An-Nidhomiyah (SMP-IA) adalah sekolah swasta yang berbasis pesantren di pamekasan. Dalam menjalankan tugas serta fungsinya, SMP-IA Pamekasan bertujuan menciptakan siswa yang unggul dalam prestasi, berwawasan lingkungan berdasarkan pada keimanan, ketaqwaan dan akhlaqul karimah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang dilakukan SMP-IA Pamekasan harus selalu ditingkatkan dengan memenuhi keinginan para siswanya agar dapat bertahan dan memberikan pelayanan yang memuaskan. Namun pada kenyataannya, pelayanan yang diberikan pihak sekolah SMP-IA belum dilakukan secara optimal. Dari hasil survey secara wawancara yang telah dilakukan pada seluruh siswa SMP-IA, terdapat beberapa keluhan antara lain:

1. Kurangnya sarana dan prasarana, seperti Laboratorium Komputer, Lapangan olahraga,
2. 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.
3. Minimnya alat-alat olahraga.
4. Minimnya alat-alat praktikum.
5. Sedikitnya kegiatan ekstrakurikuler sehingga tidak bisa mengembangkan bakat siswa.
6. Minimnya buku-buku yang berada di perpustakaan, sehingga siswa kurang berminat untuk ke perpustakaan.
7. 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.
8. Tidak ada WIFI-Internet sehingga siswa harus ke warnet apabila ada tugas mencari referensi.

Adapun beberapa keluhan siswa diatas juga diperkuat kebenarannya dengan data Diagram fenomena tiga tahun terkhir perbandingan sekolah SMP-IA dengan sekolah SMP terbaik di Kabupaten Pamekasan. Berdasarkan data Diagram

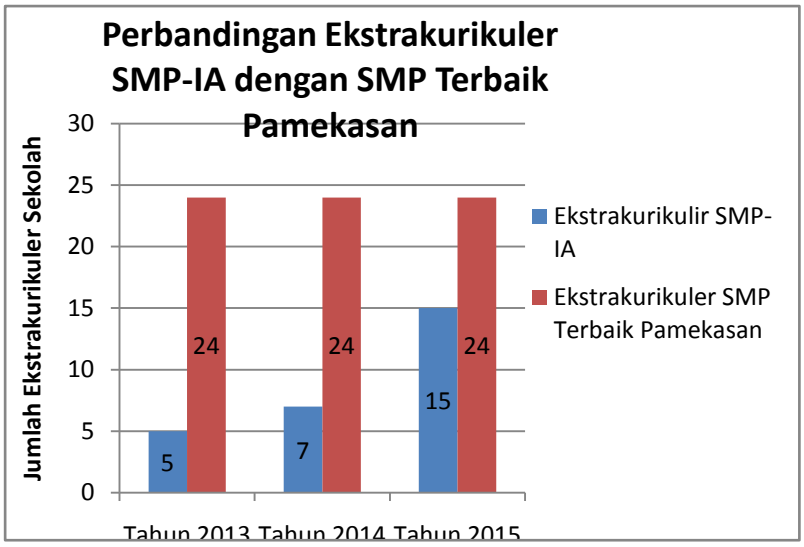
1.1, Diagram 1.2, Diagram 1.3, dan Diagram 1.4 yang di peroleh dari sekolah SMP-IA adalah sebagai berikut:

Diagram 1.1 Perbandingan kelengkapan alat-alat olahraga SMP-IA



Dari diagram 1.1 diatas menerangkan bahwa pada tahun 2013 SMP-IA hanya mempunyai 7 jenis alat olahraga sedangkan SMP terbaik Pamekasan mempunyai 25 jenis alat olahraga atau lengkap. Pada tahun 2014 SMP-IA sudah mempunyai 11 jenis alat olahraga, sedangkan SMP terbaik Pamekasan lengkap seperti tahun kemarin yakni mempunyai 25 jenis alat olahraga. Dan pada tahun 2015 SMP-IA mempunyai 14 jenis alat olahraga sedangkan SMP terbaik Pamekasan lengkap yakni mempunyai 25 jenis alat olahraga. Hal ini menunjukkan kebenaran dari hasil survey wawancara keluhan siswa bahwa dari segi kelengkapan alat-alat olahraga di SMP-IA masih kurang lengkap dibandingkan dengan alat-alat olahraga di SMP terbaik di Pamekasan meskipun pihak sekolah terus memperbaiki dan melengkapi masalah tersebut.

Diagram 1.2 Perbandingan ekstrakurikuler SMP-IA dengan SMP terbaik Pamekasan

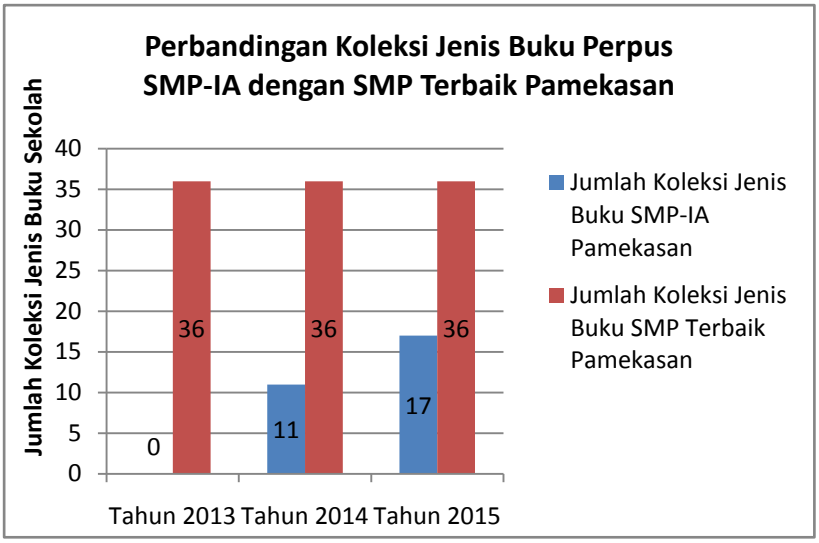


Pada Diagram 1.2 diatas disebutkan bahwa pada tahun 2013 Ekstrakurikuler yang berjalan di SMP-IA sebanyak 5 ekstrakurikuler sedangkan pada SMP terbaik Pamekasan sebanyak 24 ekstrakurikuler. Pada tahun 2014 ekstrakurikuler yang berjalan di SMP-IA sebanyak 7 ekstrakurikuler sedangkan pada SMP terbaik Pamekasan tetap 24 ekstrakurikuler. Dan pada tahun 2015 ekstrakurikuler yang berjalan di SMP-IA sudah sebanyak 15 ekstrakurikuler sedangkan pada SMP terbaik Pamekasan sebanyak 24 ekstrakurikuler. Dari fenomena data tiga tahun terakhir, perbandingan jumlah ekstrakurikuler yang berjalan di SMP-IA masih dibilang kurang dibandingkan dengan sekolah SMP terbaik Pamekasan. Hal ini menunjukkan kebenaran dari hasil survey wawancara keluhan siswa bahwa dari segi ekstrakurikuler sekolah di SMP-IA masih kurang meskipun pihak sekolah terus memperbaiku dan melengkapi hal tersebut.

Adapun diagram 1.3 diatas disebutkan bahwa pada tahun 2013 koleksi jenis buku perpustakaan di SMP-IA masih belum ada, hal ini dikarenakan SMP-IA belum mempunyai perpustakaan. Beda halnya dengan SMP terbaik Pamekasan yang sudah lengkap jumlah koleksi jenis buku perpustakaannya yakni sebanyak 36 jenis buku. Pada tahun 2014 koleksi jenis buku perpustakaan di SMP-IA sebanyak 11 jenis buku. Hal ini dikarenakan SMP-IA pada tahun 2014 sudah mempunyai perpustakaan sekolah. Sedangkan pada SMP terbaik Pamekasan tetap yaitu sebanyak 36 jenis buku. Dan pada tahun 2015 koleksi jenis perpustakaan di

SMP-IA sebanyak 17 jenis buku, sedangkan di SMP terbaik Pamekasan tetap, yaitu sebanyak 36 jenis buku. Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa koleksi jenis buku perpustakaan di SMP-IA masih jauh dan kurang lengkap dibandingkan dengan koleksi jenis buku yang ada di SMP terbaik Pamekasan. Hal ini menunjukkan kebenaran dari hasil survey wawancara keluhan siswa bahwa dari segi koleksi jenis buku perpustakaan di SMP-IA masih kurang lengkap dibandingkan dengan koleksi jenis buku perpustakaan di SMP terbaik di Pamekasan meskipun pihak sekolah terus memperbaiki dan melengkapi masalah tersebut.

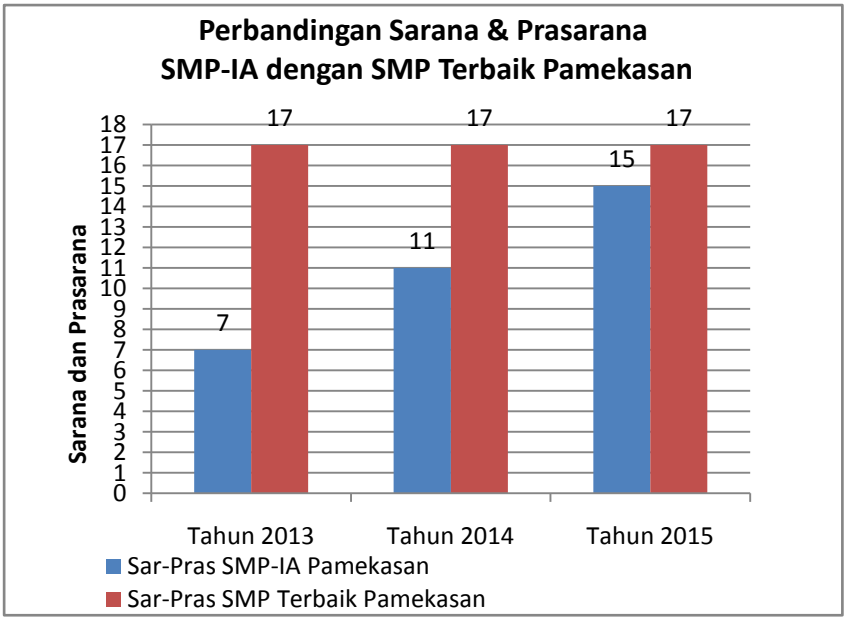
Diagram 1.3 Perbandingan koleksi jenis buku perpustakaan SMP-IA dengan SMP terbaik Pamekasan



Berdasarkan Diagram 1.4 diatas menyebutkan bahwa pada tahun 2013 sarana dan prasarana yang dimiliki SMP-IA bisa dibilang sangat tidak lengkap yakni sebanyak 7 sarana dan prasarana, sedangkan untuk SMP terbaik Pamekasan sudah lengkap yaitu sebanyak 17 sarana dan prasarana. Pada tahun 2014 jumlah sarana dan prasarana di SMP-IA meningkat dengan total 17 sarana dan prasarana, sedangkan di SMP terbaik Pamekasan masih tetap lengkap. Dan pada tahun 2015 jumlah sarana dan prasarana di SMP-IA sudah mencapai 15 sarana dan prasarana sedanngkan di SMP terbaik Pamekasan masih tetap lengkap yaitu sebanyak 17 sarana dan prasarana. Hal ini menunjukkan kebenaran dari hasil survey wawancara keluhan siswa bahwa dari segi sarana dan prasarana di SMP-IA masih kurang lengkap dibandingkan dengan sarana dan prasarana di SMP terbaik di

Pamekasan meskipun pihak sekolah terus memperbaiki dan melengkapi masalah tersebut.

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



Selain keluhan siswa dan beberapa fenomena data tiga tahun terakhir, sumber data yang lain menunjukkan bahwa jumlah siswa yang berhenti dan pindah sekolah dari SMP-IA jumlahnya cukup banyak. Pada tahun 2013 siswa berhenti/ pindah sekolah sebanyak 5 siswa. Sedangkan pada tahun 2014, siswa berhenti/pindah sekolah sebanyak 11 siswa. Dan pada tahun 2015 sebanyak 6 siswa.

Untuk mengatasi hal tersebut, Kepala Sekolah SMP-IA sangat membutuhkan informasi mengenai kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap siswa, kebutuhan siswa, harapan siswa dan langkah apa saja yang dibutuhkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa pendidikan di SMP-IA.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan (siswa), mengetahui kepuasan pelanggan, apakah harapan pelanggan (siswa) di SMP-IA sudah sesuai harapan dan langkah apa saja yang harus dilakukan sekolah SMP-IA Pamekasan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (siswa).

Untuk merencanakan upaya peningkatan kualitas layanan pendidikan di sekolah SMP-IA Pamekasan kepada siswanya digunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode ini dipilih karena terbukti mampu (Dale, 1994): (1) Menyediakan format standart dan sederhana untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan menjadi persyaratan teknis, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. (2) Menolong tim perancang untuk memfokuskan proses perancangan yang dilakukan pada fakta-fakta yang ada serta dapat dimodifikasi di masa yang akan datang.

Namun sebelum ke metode QFD ini, perlu adanya pengukuran kepuasan pelanggan (siswa) dengan menggunakan metode *Service Quality (servqual)*. Dimana dalam penilaian persepsi, ekspektasi dan pembobotan pada *servqual* menghasilakan penilaian seseorang terhadap suatu kriteria yang bersifat kualitatif adalah subyektif dan sering kali bias. Dengan melihat keterbatasan yang terdapat dalam *servqual* tersebut memungkinkan adanya integrasi dan langkah lanjutan sehingga menghasilkan hasil yang obyektif dan realistis untuk diterapkan. Oleh sebab itu dalam penelitian ini digunakan metode *servqual* dan QFD untuk merancang strategi dalam meningkatkan kualitas layanan di SMA-IA 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:

1. 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:

1. 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.

2. BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

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

3. 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.

4. 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.

5. BAB 5 : ANALISA DAN PEMBAHASAN

   Bab ini menjelaskan tentang analisa dan pembahasan hasil pengolahan data.

6. 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

Peningkatan mutu pendidikan dirasakan sebagai suatu kebutuhan bangsa yang ingin maju. Dengan keyakinan bahwa pendidikan yang bermutu dapat menunjang pembangunan disegala bidang. Oleh sebab itu perlu adanya pemahaman tentang dasar dan tujuan pendidikan secara mendalam. Apabila kita telah memamahami dasar dan tujuan penulis yakin bahwa kita bisa memajukan pendidikan secara nasional. Dasar dan tujuan pendidikan merupakan masalah yang fundamental dalam pelaksanaan pendidikan, karena dasar pendidikan itu akan menentukan corak dan isi pendidikan. Tujuan pendidikan itupun akan menentukan kearah mana anak didik akan dibawa. Untuk itu maka kita harus benar benar memahami apa saja dasar pendidikan dan tujuan yang nantinya bisa dicapai.

Pendidikan memiliki definisi yang sangat luas dan dapat dilihat dari berbagai sudut.

1. Definisi Umum

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

2. Kamus Besar Bahasa Indonesia

Pendidikan adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan; proses, cara dan pembuatan mendidik.

3. Menurut Undang-Undang

a. UU SISDIKNAS No. 2 tahun 1989 : Pendidikan adalah usaha sadar untuk menyiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan, pengajaran, dan latihan bagi peranannya di masa yang akan datang

b. UU SISDIKNAS no. 20 tahun 2003: Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki

kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya dan masyarakat.

2.1.1 Unsur-Unsur Pendidikan

1. Input Sasaran pendidikan,

yaitu : individu, kelompok, masyarakat

2. Pendidik

Yaitu pelaku pendidikan

3. Proses

Yaitu upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain

4. Output

Yaitu melakukan apa yang diharapkan / perilaku (Soekidjo Notoatmodjo. 2003 : 16)

2.1.2 Tujuan Pendidikan

Tujuan Pendidikan akan menentukan kearah mana anak didik akan dibawa. Disamping itu pendidikan berfungsi untuk mengembangkan kemampuan serta meningkatkan mutu kehidupan dan martabat manusia indonesia. Tujuan pendidikan dapat dilihat dari dua sudut pandang yaitu menurut islam dan tujuan pendidikan secara umum.

1) Tujuan Pendidikan Secara Religi

- Pembinaan Akhlak
- Penguasaan Ilmu
- Keterampilan
- bekerja dalam masyarakat
- Mengembangkan akal dan Akhlak
- Pengajaran Kebudayaan
- Pembentukan kepribadian

2) Tujuan Pendidikan Secara Umum

Tujuan pendidikan secara umum dapat dilihat sebagai berikut:

a. Tujuan pendidikan terdapat dalam UU No2 Tahun 1985 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia yang

seutuhnya yaitu yang beriman dan dan bertagwa kepada tuhan yang maha esa dan berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan kerampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan berbangsa.

b. Tujuan Pendidikan nasional menurut TAP MPR NO II/MPR/1993 yaitu Meningkatkan kualitas manusia Indonesia, yaitu manusia yang beriman dan bertakwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa, berbudi pekerti luhur, berkepribadian, mandiri, maju, tangguh, cerdas, kreatif, terampil, berdisiplin, beretos kerja profesional serta sehat jasmani dan rohani. Pendidikan nasional juga harus menumbuhkan jiwa patriotik dan memepertebal rasa cinta tanahair, meningkatkan semangat kebangsaan dan kesetiakawaan sosial, serta kesadaran pada sejarah bangsa dan sikap menghargai jasa para pahlawan, serta berorientasi masa depan.

c. TAP MPR No 4/MPR/1975, tujuan pendidikan adalah membangun di bidang pendidikan didasarkan atas falsafah negara pancasila dan diarahkan untuk membentuk manusia-manusia pembangun yang berpancasila dan untuk membentuk manusia yang sehat jasmani dan rohaninya, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dapat mengembangkan kreatifitas dan tanggung jawab dapat menyuburkan sikap demokratis dan penuh tenggang rasa, dapat mengembangkan kecerdasan yang tinggi dan disertai budi pekerti yang luhur, mencintai bangsanya dan mencintai sesama manusia sesuai dengan ketentuan yang termaktub dalam UUD 1945.

d. Menanamkan pengetahuan / pengertian, pendapat dan konsep-konsep

e. Mengubah sikap dan persepsi

f. Menanamkan tingkah laku / kebiasaan yang baru (Soekidjo Notoatmodjo. 2003 : 68)

2.1.3 Kurikulum Pendidikan

Definisi kurikulum menurut UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional tertuang dalam pasal 1 butir 19 sebagai berikut:

"Kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi dan bahan pelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman

penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu"

Adapun struktur kurikulum menggambarkan konseptualisasi konten kurikulum dalam bentuk mata pelajaran, posisi konten/mata pelajaran dalam kurikulum, dostribusi konten/mata pelajaran dalam semester atau tahun, beban belajar untuk mata pelajaran dan beban belajar per minggu untuk setiap siswa. Struktur kurikulum adalah juga merupakan aplikasi konsep pengorganisasian konten dalam sistem belajar dan pengorganisasian beban belajar dalam sistem pembelajaran. Pengorganisasian konten dalam sistem belajar yang digunakan untuk kurikulum yang akan datang adalah sistem semester sedangkan pengorganisasian beban belajar dalam sistem pembelajaran berdasarkan jam pelajaran per semester.

Struktur Kurikulum SMP/MTs adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Struktur Kurikulum SMP/MTs

MATA PELAJARAN		ALOKASI WAKTU BELAJAR PER MINGGU		
		VII	VIII	IX
Kelompok A				
1.	Pendidikan Agama dan Budi Pekerti	3	3	3
2.	Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan	3	3	3
3.	Bahasa Indonesia	6	6	6
4.	Matematika	5	5	5
5.	Ilmu Pengetahuan Alam	5	5	5
6.	Ilmu Pengetahuan Sosial	4	4	4
7.	Bahasa Inggris	4	4	4
Kelompok B				
1.	Seni Budaya	3	3	3
2.	Pendidikan Jasmani, Olah Raga, dan Kesehatan	3	3	3
3.	Prakarya	2	2	2
Jumlah Alokasi Waktu Per Minggu		**38**	**38**	**38**

Keterangan: Mata pelajaran Seni Budaya dapat memuat Bahasa Daerah.

Selain kegiatan intrakurikuler seperti yang tercantum di dalam struktur kurikulum diatas, terdapat pula kegiatan ekstrakurikuler SMP/MTs antara lain

Pramuka (Wajib), Organisasi Siswa Intrasekolah, Usaha Kesehatan Sekolah, dan Palang Merah Remaja.

Mata pelajaran Kelompok A adalah kelompok mata pelajaran yang kontennya dikembangkan oleh pusat. Mata pelajaran Kelompok B yang terdiri atas mata pelajaran Seni Budaya, Pendidikan Jasmani, Olahraga, dan Kesehatan, dan Prakarya adalah kelompok mata pelajaran yang kontennya dikembangkan oleh pusat dan dilengkapi dengan konten lokal yang dikembangkan oleh pemerintah daerah.

Satuan pendidikan dapat menambah jam pelajaran per minggu sesuai dengan kebutuhan peserta didik pada satuan pendidikan tersebut.

Ilmu Pengetahuan Alam dan Ilmu Pengetahuan Sosial dikembangkan sebagai mata pelajaran integrative science dan integrative social studies, bukan sebagai pendidikan disiplin ilmu. Keduanya sebagai pendidikan berorientasi aplikatif, pengembangan kemampuan berpikir, kemampuan belajar, rasa ingin tahu, dan pengembangan sikap peduli dan bertanggung jawab terhadap lingkungan sosial dan alam. Disamping itu, tujuan pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial menekankan pada pengetahuan tentang bangsanya, semangat kebangsaan, patriotisme, serta aktivitas masyarakat di bidang ekonomi dalam ruang atau space wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Ilmu Pengetahuan Alam juga ditujukan untuk pengenalan lingkungan biologi dan alam sekitarnya, serta pengenalan berbagai keunggulan wilayah nusantara.

Seni Budaya terdiri atas empat aspek, yakni seni rupa, seni musik, seni tari, dan seni teater. Masing-masing aspek diajarkan secara terpisah dan setiap satuan pendidikan dapat memilih aspek yang diajarkan sesuai dengan kemampuan (guru dan fasilitas) pada satuan pendidikan itu.

Prakarya terdiri atas empat aspek, yakni kerajinan, rekayasa, budidaya, dan pengolahan. Masing-masing aspek diajarkan secara terpisah dan setiap satuan pendidikan menyelenggarakan pembelajaran prakarya paling sedikit dua aspek prakarya sesuai dengan kemampuan dan potensi daerah pada satuan pendidikan itu.

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.

Adapun Phillip Kotler, dkk. (2005:5) yang dialih bahasakan oleh Agus Widyantoro membuat dua definisi jasa:

1. Jasa adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya. Walaupun prosesnya mungkin terkait dengan produk fisik, kinerjanya pada dasarnya tidak nyata dan tidak menghasilkan kepemilikan atas factor-faktor produksi.
2. Jasa adalah kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan yang mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Sedangkan manfaat yang dimaksud adalah keuntungan atau laba yang diperoleh pelanggan dari kinerja jasa atau pengguna barang 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.

Parasuraman et al. (1985) memaparkan bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa. Jasa yang diharapkan (*expected service)* dan jasa dirasakan/dipersepsikan (*perceived service).* Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan akan dipersepsikan dengan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya, jika *perceived service* lebih jelek dari pada *expected service,* maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

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.

2.3.2Uji *Validitas*

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan sesuatu instrumen (Arikunto, 2002: 144). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.Tinggi rendahnya*validitas* instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Cara yang dipakai dalam menguji tingkat validitas adalah dengan variabel internal, yaitu menguji apakah terdapat kesesuaian antara bagian instrumen secara keseluruhan. Untuk mengukurnya menggunakan analisis butir. Pengukuran pada analisis butir yaitu dengan cara skor-skor yang ada kemudian dikorelasikan dengan menggunakan Rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson dalam Arikunto, (2002:146) sebagai berikut:

$$rxy = \frac{\frac{\sum xy - \{\sum x\}\{\sum y\}}{N}}{\sqrt{\left\{\frac{\sum x^2 - (\sum x)^2}{N}\right\}\left\{\frac{\sum y^2 - (\sum y)^2}{N}\right\}}}$$

Dengan pengertian :

rxy : koefisien korelasi antara x dan y r_{xy}

N : Jumlah Subyek

X : Skor item

Y : Skor total

$\sum X$: Jumlah skor items

$\sum Y$: Jumlah skor total

$\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat skor total

(Suharsimi Arikunto, 2002 : 146)

Kesesuaian harga r_{xy} diperoleh dari perhitungan dengan menggunakan rumus diatas dikonsultasikan dengan tabel harga regresi moment dengan korelasi harga r_{xy} lebih besar atau sama dengan regresi tabel, maka butir instrumen tersebut valid dan jika r_{xy} lebih kecil dari regresi tabel maka butir instrumen tersebut tidak valid.

2.3.3 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2002: 154). Pada penelitian ini untuk mencari reliabilitas instrumen menggunakan rumus alpha **α**, karena instrumen dalam penelitian ini berbentuk angket atau daftar pertanyaan yang skornya merupakan rentangan antara 1-5 dan uji validitas menggunakan item total, dimana untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian maka menggunakan rumus alpha **α.**

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil yang relatif sama (Syaifuddin Azwar, 2000 : 3). Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan tekhnik Formula *Alpha Cronbach* dan dengan menggunakan program SPSS 20.0 for windows.

Rumus :

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left(1-\frac{\sum S^2 j}{S^2 x}\right)$$

Keterangan :

α = koefisien reliabilitas alpha
k = jumlah item
Sj = varians responden untuk item I
Sx = jumlah varians skor total

Indikator pengukuran reliabilitas menurut Sekaran (2000: 312) yang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut : Jika alpha atau r hitung:

1. 0,8-1,0 = Reliabilitas baik
2. 0,6-0,799 = Reliabilitas diterima
3. kurang dari 0,6 = Reliabilitas kurang baik

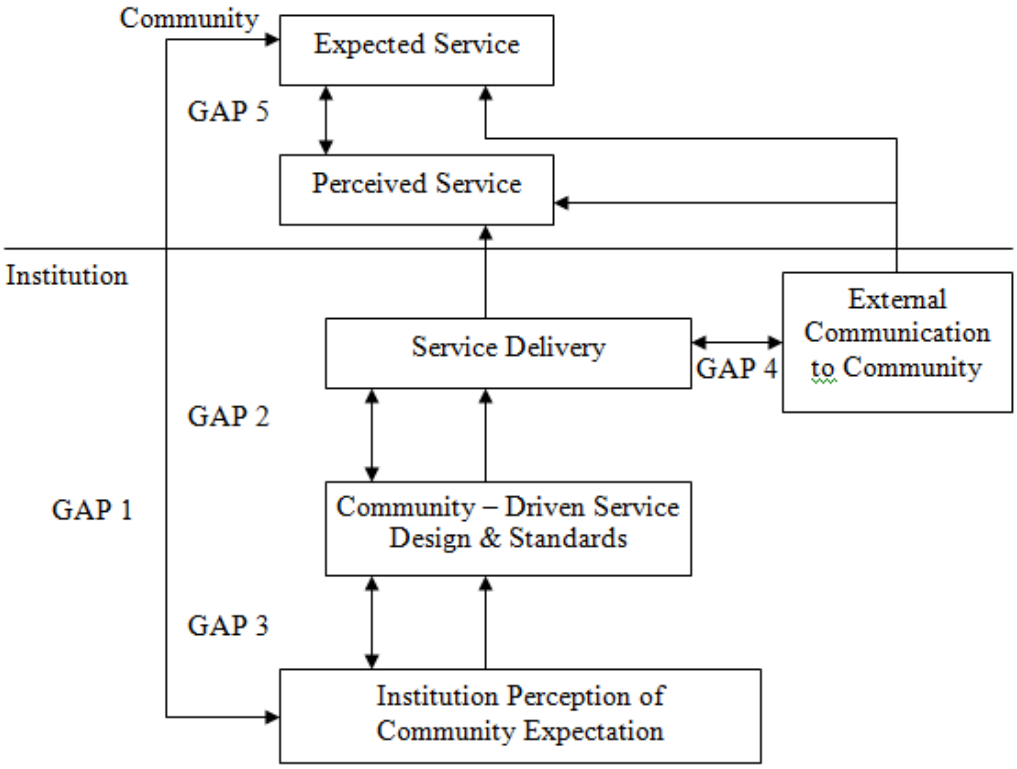
2.3.4 *Service Quality Gap*

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*

Sumber : Parasuraman, dkk (1985)

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 (2.1)

Skor ini akan menunjukkan nilai kualitas layanan atau nilai *servqual*. Nilai *service quality (servqual)* ini diperoleh dari penilaian masing-masing bagian, baik dari tingkat kepuasan (persepsi) dan tingkat harapan pelanggan (ekspetasi). Kedua nilai ini akan diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Hasil penilaian responden akan diolah untuk mendapatkan nilai *servqual*nya. Adapun 3 kemungkinan nilai *servqual* yang terjadi adalah:

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

Setelah semua gap diketahui, maka perlu adanya penegasan suatu konsep untuk mengetahui kategori pada atribut. Dengan menggunakan metode *Importance – Performance Analysis* (IPA) akan diketahui di kuadran berapakah gap yang memiliki harapan tinggi sedangkan persepsi/bukti aktual rendah.

2.3.5 *Importance – Performance Analysis* (IPA)

Pendekatan IPA mengakui kepuasan sebagai fungsi dari dua komponen: pentingnya produk atau layanan kepada klien dan kinerja bisnis dalam menyediakan bahwa layanan atau produk (Martilla dan James, 1977). 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:

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

$$\frac{\text{Jumlah nilai rata-rata kinerja}}{\text{Jumlah butir soal}} = \text{Memotong sumbu X (kinerja)} \qquad (2.2)$$

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:

a. Kuadran I (*Concentrate Here)*

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap sangat penting, namun pihak manajemen belum melaksanakan sesuai kepentingan.

b. Kuadran II (*Keep up The Good Work)*

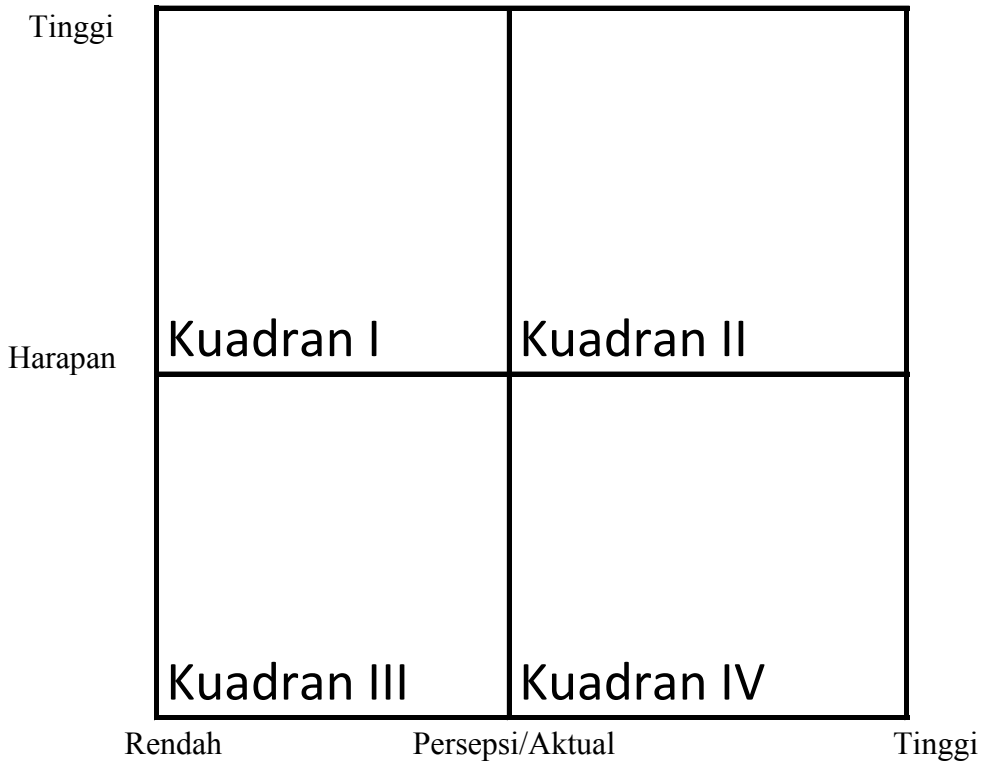
Pada kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting, telah berhasil dilaksanakan manajemen sesuai kepentingan dan sangat memuaskan sehingga wajib dipertahankan.

c. Kuadran III (*Low Priority)*

Kuadran III menunjukkan faktor yang kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan/ sangat memuaskan.

d. 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)

Dari hasil perhitungan dengan model IPA diatas maka dapat diketahui atribut mana yang tidak sesuai dengan harapan dan persepsi siswa. Dari model IPA dipilih atribut yang masuk kategori kuadran I untuk selanjutnya dicarikan upaya terbaik melalui metode QFD. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas layanan yang tidak sesuai harapan siswa SMP Islam An-Nidhomiyah tersebut perlu juga digunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

2.4 Quality Function Deployment (QFD)

Quality Function Deployment (QFD) merupakan suatu metode yang digunakan untuk menentukan prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen serta mengelompokannya. QFD dapat digunakan baik pada perusahaan yang menawarkan produk ataupun jasa bagi konsumen. Berikut ini definisi *QFD* : *QFD* adalah suatu metodologi untuk menterjemahkan kebutuhan dan keinginan konsumen kedalam suatu rancangan produk yang memiliki persyaratan teknis dan karakteristik kualitas tertentu (Akao, 1991)

Berdasarkan beberapa definisi diatas, *QFD* merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui keinginan konsumen dengan mengumpulkan customer voices dan customer needs. Kedua hal tersebut kemudian diklasifikasi dan diurutkan berdasarkan prioritas. Proses *QFD* dapat melibatkan satu atau lebih matriks.

Manfaat *QFD* menurut Lou Cohen (1995), antara lain ;

1. Rancangan produk atau jasa diupayakan pada kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga menjadi lebih mudah untuk terpenuhi.
2. Dapat menganalisa bagaimana kinerja pelayanan terhadap kompetitor dalam memenuhi kebutuhan konsumen.
3. Lebih mengimplementasikan proses-proses yang dianggap penting dan dapat di control dengan baik mulai proses awal sampai akhir.

Matriks pertama dalam *QFD* disebut juga dengan *House of Quality (HoQ).* Matriks tersebut terdiri dari beberapa submatriks yang bergabung dengan beberapa cara, masing-masing memiliki informasi yang saling berhubungan antar satu dengan yang lain. Keuntungan yang didapat dari perusahaan yang

menerapkan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan daya saingnya, antara lain:

a) Rancangan produk dan jasa memuaskan kebutuhan pelanggan
b) Lebih efisien waktu
c) Mendorong terselengaranya tim kerja

Didalam penelitian mengunakan *QFD* alat yang digunakan dalam strukturnya adalah matrik yang berbentuk rumah yang disebut rumah kualitas (*House of Quality*).

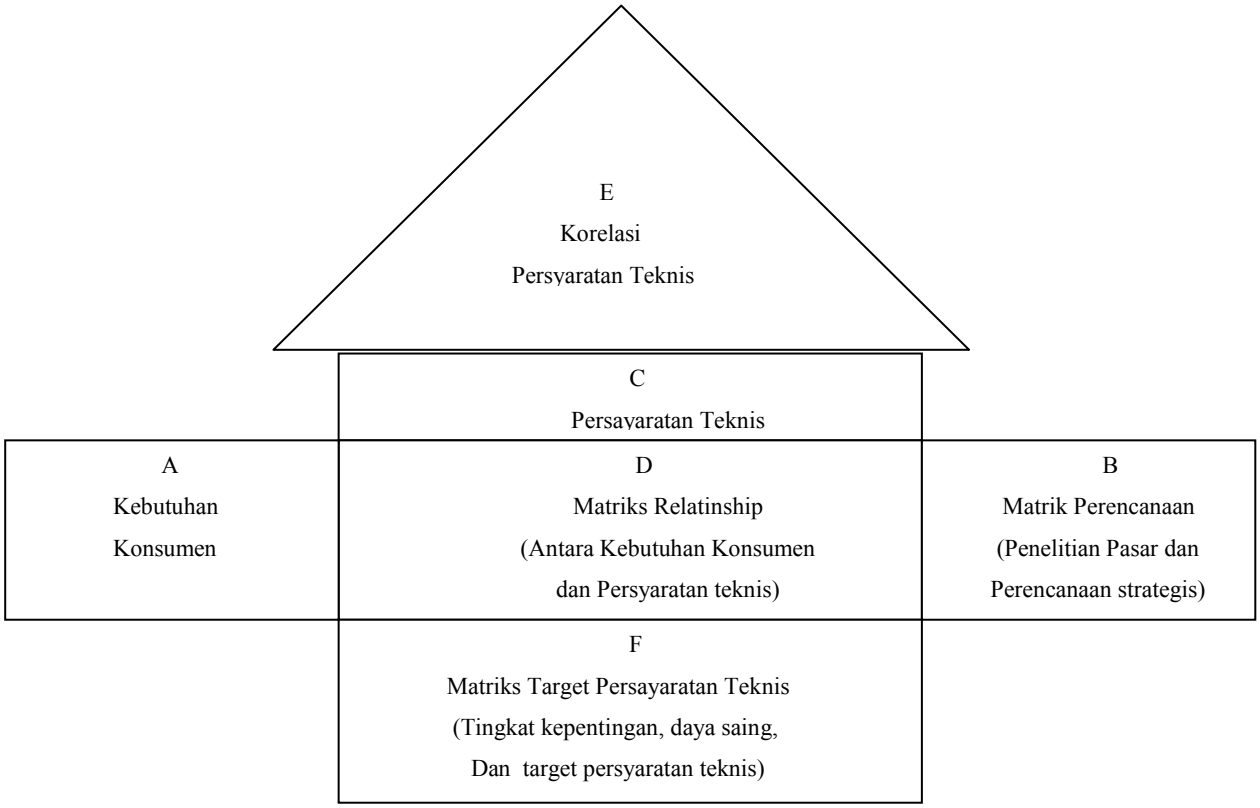
Adapun kelemahan dari *QFD*, seperti yang dikemukakan Wijaya (2011) yaitu :

1. Memerlukan keahlian spesifik beragam. Input pada *QFD* membutuhkan analis pasar. Penerjemahan karakteristik kualitas membutuhkan keahlian perancangan. Penerjemahan ke spesifikasi teknis membutuhkan keahlian insinyur produksi.
2. Kesulitan dalam pengisisan matriks, terutama jika ukurannya terlalu besar. Bertambahnya m input pelanggan dan n karakteristik kualitas akan menambah ukuran sebanyak m x n, berarti ada tambahan m x n sel yang harus dipertimbangkan hubungannya.
3. Hanya merupakan alat, tidak ada kejelasan kerangka pemecahan masalah. *QFD* merupakan metode yang beroperasi berdasarkan input, mengolahnya, dan mengeluarkan input tertentu. Keberhasilan alat ini ditentukan oleh kejelian melihat konteks permasalahan yang dapat dikategorikan menjadi penentuan sumber input yang tepat dan tindak lanjut yang dilakukan pada output.
4. Bersifat proyek tanpa kelanjutan. *QFD* biasanya hanya berupa proyek satu kali, tidak ada pembakuan institusi atau job description yang tetap untuk orang-orang yang terlibat didalamnya.

2.4.1 *House Of Quality (HOQ)*

House Of Quality (HOQ) adalah suatu kerangka kerja atas pendekatan dalam mendesain manajemen yang dikenal sebagai *Quality Function Deployment (QFD).* HOQ memperlihatkan struktur untuk mendesain dan membentuk suatu

siklus dan bentuknya menyerupai sebuah rumah kunci, menurut Cohen (1995). Penerapan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* akan di awali dengan membuat matriks yang disebut *House Of Quality (HOQ).*



Gambar Error! No text of specified style in document.**.1 *House Of Quality***
(Sumber: Cohen, 1995)

Pada *House of Quality* terdapat 6 bagian, seperti yang dijelaskan gambar diatas, yaitu:

- Bagian A, yaitu: matriks kebutuhan pelanggan / customer needs and benefits
  Matriks ini berisikan kebutuhan konsumen yang sering disebut *voice of customers*
- Bagian B, yaitu: Matrik perencanaan / planning matriks
  Merupakan suatu alat yang mampu menterjemahkan kebutuhan para konsumen. Bagian Matriks perencanaan adalah sebagai berikut:
  1. Tingkat Kepentingan Pelanggan *(Important To Customer)*
     Merupakan tempat dimana hasil pengambilan data mengenai seberapa pentingnya suatu atribut kebutuhan. Tingkat kepentingan pelanggan

menggunakan metode *absolute importance* dengan skala likert 1-5, dimana 1 berarti sangat tidak penting dan 5 berarti sangat penting.

2. Tingkat Kepuasan Pelanggan *(Customer Satisfaction Peformance)*

   Tingkat kepuasan pelanggan merupakan persepsi pelanggan seberapa baik suatu produk atau layanan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan atas setiap atribut tingkat kepuasan pelanggan berupa skala likert 1-5, dimana 1 berarti sangat puas dan 5 berarti sangat tidak puas.

$$\frac{\varepsilon\,[(skala\ \ tingkat\ \ kepuasa\ n)i\ x\ (jumla\ h\ responden\ \ )i]}{Total\ \ jumla\ h\ responden} \qquad (2.4)$$

3. Goal / Target

   Merupakan target kepuasan pelanggan yang ingin dicapai oleh perusahaan berdasarkan kondisi tingkat kepuasan sebenarnya. Penentuan goal kepuasan pelanggan dalam matriks perencanaan memberikan efek yang besar dalam prioritas sepanjang proyek pengembangan.

4. Improvement Ratio

   Kombinasi dari customer satisfaction peformance dan goal menghasilkan sebuah nilai yang disebut improvement ratio. Improvment ratio merupakan nilai pembagian antara target (goal) dengan tingkat kepuasan / persepsi dari pelanggan. Nilai IR juga akan menjadi masukan dalam menentukan bobot atribut (Raw Weight), dihitung dengan persamaan sebagai berikut:

$$\text{Improvment Ratio} = \frac{Goal}{Tingk\,at\ kepuasan\ \ Pelanggan} \qquad (2.5)$$

5. Sales Point

   Nilai sales point mengidentifikasi sberapa menguntungkan kebutuhan pelanggan tersebut berdampak pada perusahaan jika kebutuhan tersebut dipenuhi.

Tabel Error! No text of specified style in document.**.1** ***Sales Point***

1	Atribut tidak memiliki daya jual (daya jual rendah)
1.2	Atribut memilik daya jual sedang
1.5	Atribut memiliki daya jual tinggi

Sumber : (Cohen, 1995)

6. *Raw Weight*

   Kolom Raw Weight berisi nilai dari data dan keputusan yang diambil dari kolom-kolom bagian matriks sebelumnya. Nilai Raw Weight adalah sebagai berikut:

   Raw Weight = (tingkat kepentingan x (improvment ratio) x (sales point) (2.6)

7. *Normalized Raw Weight*

   Merupakan presentase nilai raw weight dari masing – masing atribut kebutuhan

8. *Cumulative Normal Weight*

   Merupakan kumulatif presentase dari nilai *Cumulative Normal Weight* masing-masing atribut kebutuhan.

- Bagian C, yaitu Matriks Karakteristik teknis/ substitute quality characteristics

  Matrik ini membuat karakeristik teknis yang merupakan bagian dimana perusahaan melakukan penerapan metode yang mungkin untuk direalisasikan dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Perlu ditentukan arah peningkatan atau target terbaik yang dapat dicapai, yaitu:

  1. ▲ semakin besar nilainya maka semakin baik
  2. ▼ semakin kecil nilainya maka semakin baik
  3. O nilai target yang ditentukan adalah yang terbaik

- Bagian D, yaitu matrik hubungan / relationship

  Matrik ini menentukan hubungan VOC dengan SQC dan kemudian menerjemahkannya menjadi suatu nilai yang menyatakan kekuatan hubungan tersebut (*impact*). Dari hubungan ini ada kemungkinan terjadi, yaitu:

  1. Tidak berhubungan, tanda : kosong (nilai=0)
  2. Sedikit hubungan, tanda : ▲(nilai = 1)
  3. Hubungan biasa, tanda : O (nilai = 3)
  4. Sangat berhubungan, tanda : Θ (nilai = 5,7,9 atau 10 tergantung pemilihan tim perancang)

- Bagian E, yaitu matrik korelasi karakteristik teknis/ technical correlation

  Yaitu berisi keterkaitan antara persyaratan teknis satu dengan persyaratan teknis yang lain yang terdapat pada bagian C. Ada lima tingkat pengaruh teknis pada bagian ini, yaitu:

a. *Strong Positive Impact*

   Merupakan perubahan pada persyaratan teknis 1 ke arah direction of goodness-nya akan menimbulkan pengaruh positif yang kuat terhadap direction of goodness persyaratan teknis 2.

b. *Moderate Possitive Impact*

   Merupakan perubahan pada persyaratan teknis 1 ke arah direction of goodnessnya akan menimbulkan pengaruh positif yang sedang terhadap direction of goodness persyaratan teknis 2.

c. *No Impact*

   Merupakan perubahan pada persyaratan teknis 1 ke arah direction of goodnessnya, tidak akan menimbulkan pengaruh terhadap direction of goodness persyaratan teknis 2.

d. *Moderate Negative Impact (x)*

   Merupakan perubahan pada persyaratan teknis 1 ke arah direction of goodnessnya, akan menimbulkan pengaruh negatif yang sedang terhadap direction of goodness persyaratan teknis 2.

e. *Strong Negative Impact (XX)*

   Merupakan perubahan pada persyaratan teknis 1 ke arah direction of goodnessnya, akan menimbulkan pengaruh negatif yang kuat terhadap direction of goodness persyaratan teknis 2.

- Bagian F yaitu Matriks teknis

  Matriks ini berisi tiga jenis informasi, yaitu :

  1. Kontribusi karakterisitik teknis kepada performansi produk atau jasa secara keseluruhan. Kontribusi ini didapat dengan mengurutkan peringkat karakteristik teknis, berdasarkan bobot kepentingan dan kebutuhan pelanggan pada bagian B serta hubungan antara karakteristik teknis dan kebutuhan pelanggan pada bagian D.
  2. *Technical benchmark* yang menguraikan informasi pengetahuan mengenai keunggulan karakteristik pesaing. Dilakukan dengan membandingkan masing-masing SQC.
  3. Target untuk SQC diekspresikan sebagai ukuran performansi fungsi dari SQC, yang selanjutnya akan menjadi target aktivitas pengembangan.

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

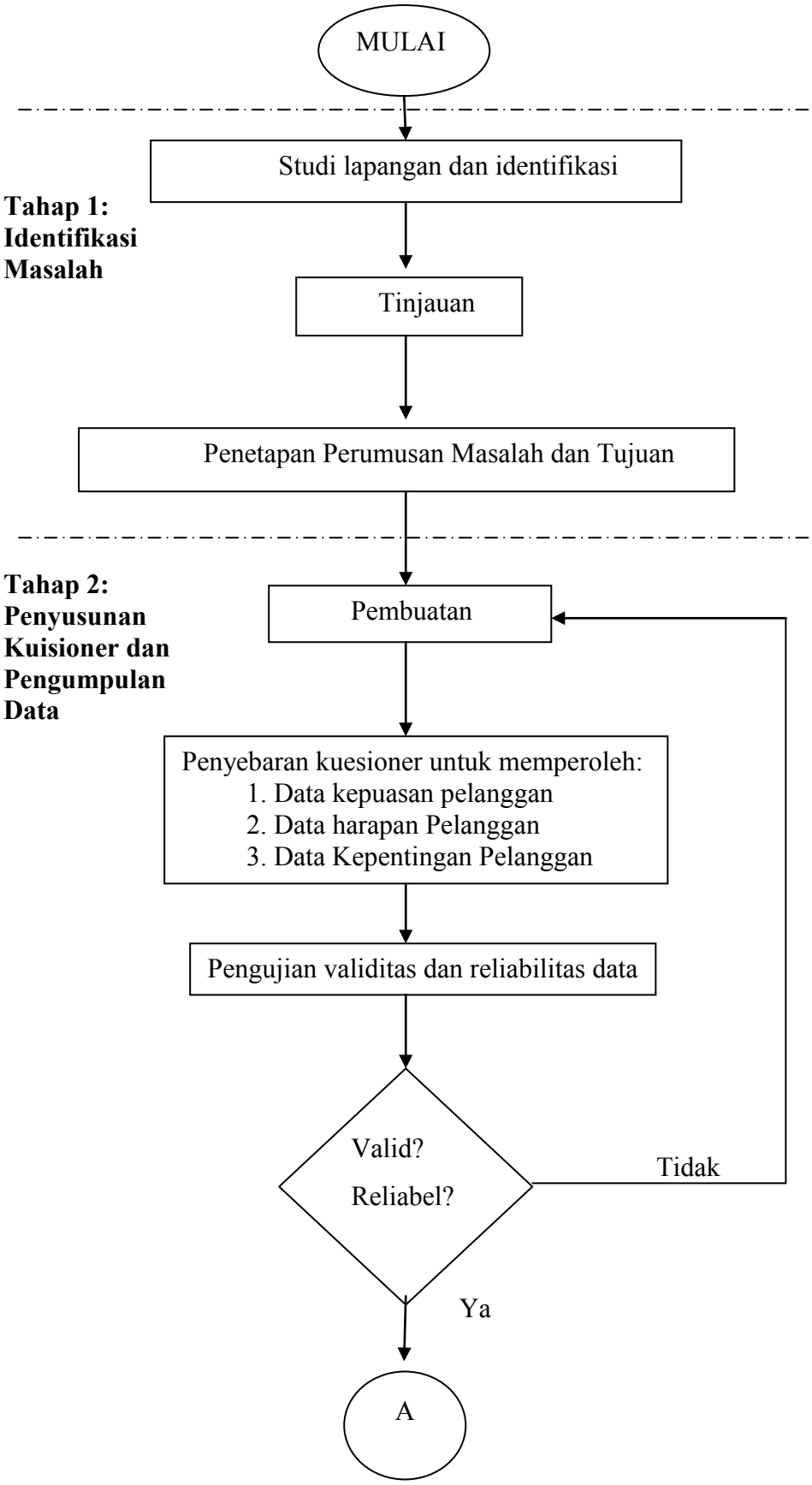
Adapun keempat tahapan tersebut akan ditunjukkan dalam Gambar 3.1 diagram alir penelitian.

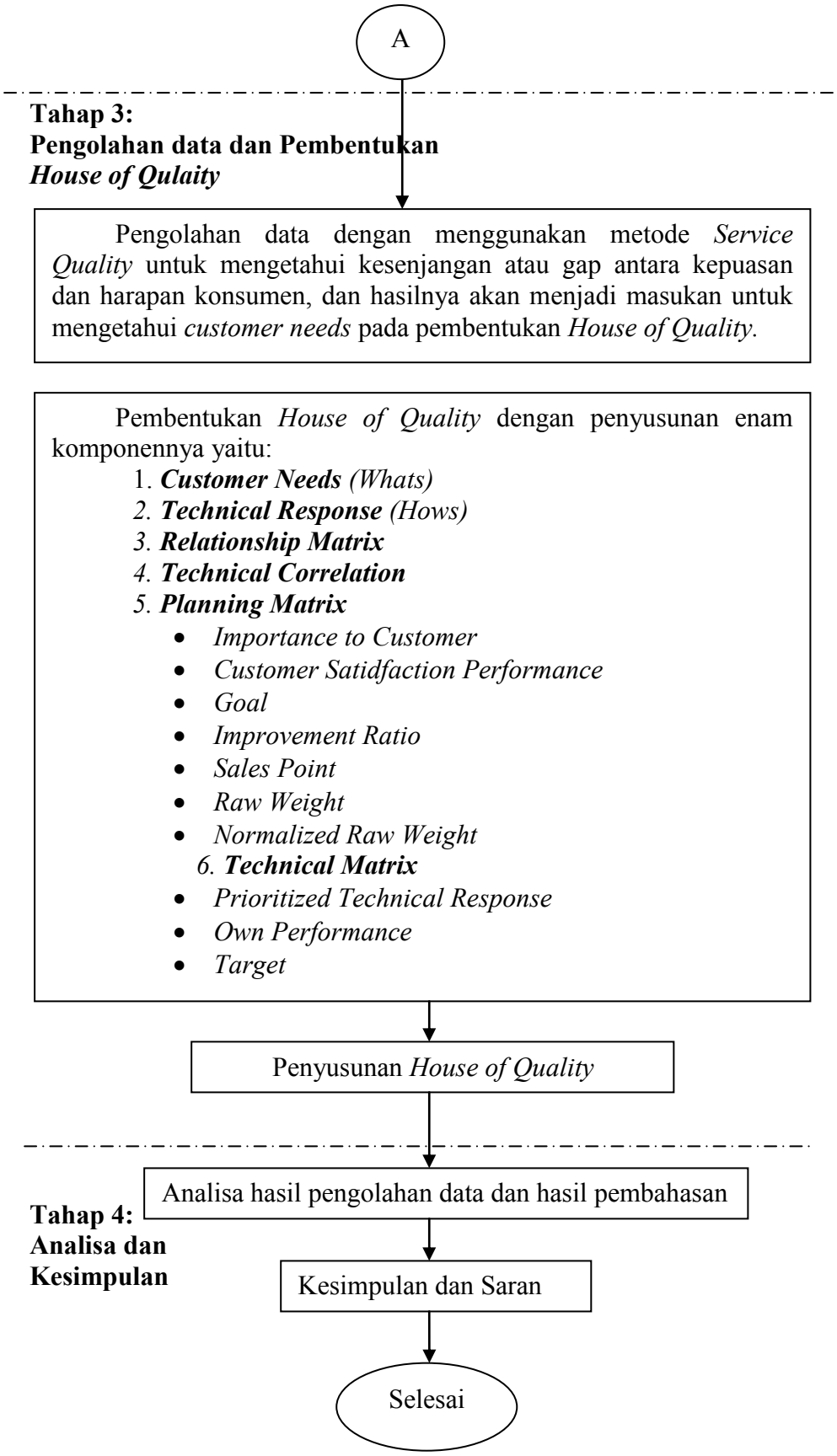
3.1 Studi Lapangan dan Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui gambaran permasalahan yang terjadi di tempat penelitian yang selanjutnya menjadi dasar dilakukannya penelitian ini. Langkah ini dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dan merumuskan masalah yang terjadi di lembaga SMP Islam An-Nidhomiyah, Pamekasan.

3.2 Tinjauan Pustaka

Pada tahap ini di pelajari teori-teori, bahan dan materi yang dijadikan referensi dalam penulisan penelitian. Adapun bahan dan materi pada penelitian ini didapatkan dari jurnal ilmiah, buku dan internet atau informasi terkait lainnya yang sesuai dan mendukung penyelesaian masalah dan penelitian.


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



Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian

3.3 Penetapan Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian

Setelah dilakukannya studi lapangan, pengidentifikasian masalah dan studi pustaka, maka tahap selanjutnya adalah merumuskan pokok permasalahan yang dihadapi dan tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini.

3.4 Pembuatan Kuisioner

Pada tahap ini pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan kuisioner. Kuisioner yang dibuat berisi pertanyaan mengenai atribut pelayanan di SMP Islam An-Nidhomiyah Pamekasan dari masing-masing dimensi *servqual,* dengan menggunakan skala Likert dari 1 sampai 5. Ada 2 (dua) bagian pertanyaan dalam kuisioner yang dibuat, yaitu:

a. Bagian 1 berisi tingkat kepentingan suatu layanan SMP Islam An-Nidhomiyah bagi seorang responden.
b. Bagian II berisi tingkat kepuasan dan harapan suatu layanan SMP Islam An-Nidhomiyah bagi seorang responden.

Angka skala Likert yang digunakan pada bagian I dan II adalah sebagai berikut:

1 = Sangat tidak penting / sangat tidak puas
2 = Tidak penting / tidak puas
3 = Cukup penting / cukup puas
4 = Penting / puas
5 = Sangat penting / sangat puas

3.5 Pengumpulan dan Pengujian Data

Setelah kuisioner ditujukan kepada responden yang telah ditentukan, kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Jika hasilnya valid dan reliable, maka kuisioner tersebut dapat digunakan untuk perhitungan selanjutnya. Apabila hasil uji validitas dan reliabilitas tidak valid maka harus ada penambahan jumlah kuisioner ke responden sampai hasil uji validitas dan reliabilitas valid. Lembar kuisioner ditunjukkan pada lampiran.

3.6 Pengolahan Data dan Pembentukan *House of Quality*

Setelah didapatkan hasil pengolahan kuisioner yang valid dan reliable dari data kepentingan, kepuassan dan harapan konsumen. Maka selanjutnya dilakukan pengolahan data untuk mendapatkan enam komponen matrix penyusun rumah kualitas (*House of Quality)*. Keenam komponen/matriks-matriks itu selanjutnya ditempatkan dan disusun pada tiap ruang rumah kualitas tersebut.

3.7 Analisa Hasil Pengolahan Data dan Pembahasan

Pada tahap ini, dari hasil data yang telah diolah akan diketahui bagaimana kondisi sekolah yang sudah diteliti tersebut.

3.8 Kesimpulan dan Saran

Pada tahapan ini menjelaskan hasil dari penelitian di SMA Islam An-Nidhomiyah yang telah diperoleh. Dari hasil tersebut diharapkan dapat diberikan masukan dan saran yang bermanfaat bagi sekolah SMP Islam An-Nidhomiyah mengenai peningkatan layanan SMP Islam An-Nidhomiyah bagi para siswa.

BAB 4
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Lembaga Pendidikan SMP Islam An-Nidhomiyah

4.1.1 Sejarah Singkat SMP Islam An-Nidhomiyah

Pendidikan Islam saat ini merupakan kebutuhan yang harus diperhatikan, mengingat saat ini terdapat masalah-masalah sosial yang dihadapi anak-anak di usia dini. Perkembangan jaman yang cenderung semakin berubah merupakan tantangan tersendiri bagi para pengajar pendidikan untuk terus mengembangkan inovasi- inovasi pendidikan yang mampu menyeimbangkan perkembangan jaman tersebut.

Pada tahun 2011 yayasan PP. An-Nidhomiyah mendirikan Sekolah Menengah Pertama Islam An-Nidhomiyah. SMP Islam An-Nidhomiyah mulai beroperasi pada tanggal 01 Juli 2011 dengan diberikannya izin operasional dari Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Pamekasan dengan Nomor Statistik Sekolah 202052608119. Secara geografis, SMP Islam An-Nidhomiyah memiliki luas lahan sebesar 1224 meter persegi dengan alamat di Jalan Stadion II/17B, Kelurahan Barurambat Kota, Kecamatan Kota, Kabupaten Pamekasan. Lokasi ini tidak jauh dari pusat kota namun memiliki suasana yang cukup sunyi dan religius.

Ide pendiriannya ini bermula dari kebutuhan akan pendidikan di sekolah lanjutan tingkat pertama yang memiliki disiplin ilmu pengetahuan umum yang berbasis agam Islam. Dimana pendidikan merupakan wahana penting dalam pembentukan generasi penerus yang handal dengan pola pendidikan yang bersifat seimbang, menyeluruh dan terpadu. Pola pendidikan tersebut menyentuh akal, roh, jasad dan memadukan antara ilmu kauniyah dan ilmu qauliyah. Kondisi pendidikan di Indonesia pada saat ini yang masih menekankan aspek akal dan memisahkannya dengan agama. Hal ini berdampak pada sosok yang dihasilkan kurang optimal khususnya dari sergi moral.

Untuk bisa mewujudkan suatu pola pendidikan ideal, sesuai dengan manhaj pendidikan Rasul SAW, maka tidak mungkin dapat tercapai manakala kita tetap mengikuti sistem pendidikan yang sekuler. Dimana sistem tersebut memisahkan antara dien Islam dan ilmu umum. Untuk itu diperlukan adanya

alternatif pendidikan yang bisa menggabungkan kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang ada antara lain kita idealkan dengan realita yang terjadi.

SMP Islam An-Nidhomiyah Pamekasan, sebagai salah satu wujud tanggung jawabnya untuk bisa mewujudkan suatu sistem pengajaran yang bisa menghasilkan peserta didik yang memiliki kualitas ruh, akal dan jasad yang handal telah merintis terselenggaranya pendidikan sekolah yang menerapkan sistem pendidikan secara integral dan terpadu dengan memasukkan nilai-nilai agama ke dalam bahan ajaran yang diberikan. Adapun profil lengkap SMP Islam An-Nidhomiyah Pamekasan adalah sebagai berikut:

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

14. Data Siswa : Papi

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	1		-	-	9
2	GTT	-	4	1		-	-	4
3	Staf Tata Usaha		2					2

19. Kegiatan Belajar Mengajar : Jam 07.30 – 13.30 WIB

20. Sumber Dana Operasional :
    a. Pemerintah
    b. Donatur

21. Sarana dan Prasarana Fisik

Tabel 4.3 Data sarana dan prasarana fisik

No	Gedung/Ruang	Jumlah	Luas (M^2)	Status	Keterangan
1	Ruang Kelas	4	425	Milik Sendiri	Baik

2	Laboratorium	1	100	Milik Sendiri	Baik
3	Perpustakaan	1	100	Milik Sendiri	Baik
4	Komputer	-	-	-	-
5	Keterampilan	-	-	-	-
6	Kesenian	-	-	-	-
7	Mushalla/Masjid	1	800	Milik Sendiri	Baik
8	Toilet guru	2	60	Milik Sendiri	Baik
9	Kamar mandi	4	63	Milik Sendiri	Baik
10	Ruang Guru	1	32	Milik Sendiri	Baik
11	Ruang Kepala	1	32	Milik Sendiri	Baik
12	Ruang Tamu	1	32	Milik Sendiri	Baik
13	Ruang UKS	1	28	Milik Sendiri	Baik
14	Ruang BP/BK	1	28	Milik Sendiri	Baik

4.1.2 Visi dan Misi SMP Islam An-Nidhomyah

a. Visi

"Unggul dalam prestasi, berwawasan lingkungan berdasarkan pada keimanan, ketaqwaan dan akhlaqul karimah"

b. Misi

1. Terwujudnya pengembangan kurikulum yang aktif dan proaktif
   a. Mewujudkan perangkat kurikulum satuan pendidikan yang lengkap, mutakhir dan berwawasan ke depan
   b. Mewujudkan perangkat pembelajaran silabus dalam sistem print out
   c. Mewujudkan rencana pelaksanaan pembelajaran
   d. Mewujudkan pelaksanaan pengembangan kurikulum muatan lokal
2. Terwujudnya proses pembelajaran yang efektif dan efisien

a. Mewujudkan penyelenggaraan pembelajaran aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan
b. Mewujudkan pengembangan metode pembelajaran di SMP
c. Mewujudkan pengembangan strategi pembelajaran

3. Terwujudnya lulusan yang cerdas dan kompetitif
   a. Mewujudkan pengembangan kegiatan bidang akademik
   b. Mewujudkan kepramukaan yang menjadi suri tauladan
   c. Mewujudkan kemampuan olahraga yang tangguh dan kompetitif
   d. Mewujudkan kemampuan seni yang tangguh dan kompetitif
   e. Mewujudkan kemampuan KIR yang cerdas dan kompetitif
4. Terwujudnya SDM pendidikan yang memiliki kemampuan dan kesanggupan kerja yang tinggi
   a. Mewujudkan pendidik dan tenaga kependidikan yang mampu dan tangguh
   b. Mewujudkan standar profesionalitas buru
   c. Mewujudkan standar kompetensi tenaga TU
   d. Mewujudkan standar monitoring dan evaluasi terhadap kinerja guru dan TU
5. Terwujudnya prasarana dan sarana pendidikan yang relevan mutakhir
   a. Mewujudkan fasilitas SMP yanng relevan, mutakhir dan berwawasan kedepan
   b. Mewujudkan pengembangan sarana pendidikan
   c. Mewujudkan pengembangan prasarana
   d. Mewujudka SMP sebagai wiyata mandala
6. Terwujudnya mnajemen SMP tangguh
   a. Mewujudkan manajemen berbasis SMP yang tangguh
   b. Mewujudkan implementasi KBM
   c. Mewujudkan penggalangan dana dari berbagai sumber
7. Terwujudnya penggalangan biaya pendidikan yang memadai
   a. Mewujudkan pembiayaan pendidikan yang memadai, wajar dan adil
   b. Mewujudkan jalinan kerja dengan penyandang dana
   c. Mewujudkan pengalangan dana dari berbagai sumber

8. Terwujudnya standar penilaian prestasi akademik dan non akademik
   a. Mewujudkan pengembangan perangkat model-model penilaian pembelajaran yang otentik
   b. Mewujudkan implementasi model evaluasi
   c. Mewujudkan standar kurikulum muatan local

4.2 Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini dikumpulkan data-data yang bersifat kualitatif, yaitu informasi mengenai atribut layanan yang menjadi kebutuhan dan harapan pelanggan (siswa) melalui wawancara terhadap siswa di SMP Islam An-Nidhomiyah Pamekasan. Dari hasil wawancara tersebut diperoleh jawaban yang relatif sama terhadap kebutuhan dan harapan para siswa di SMP Islam An-Nidhomiyah Pamekasan. Proses perancangan dan penetapan terhadap elemen-elemen dimensi *Servqual* diuraikan secara rinci pada penjelasan berikut.

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.

4.2.2 Data Populasi Siswa

Adapun data yang diteliti merupakan data populasi siswa di SMP-IA yaitu sebanyak 102 siswa untuk melihat apakah pertanyaan yang disajikan sudah sesuai dan dimengerti oleh responden. Langkah berikutnya dilakukan pengujian validitas dan realibilitas terhadap 102 kuesioner yang diberikan kepada 102 responden.

4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Data Populasi

Hasil uji validitas dan realibilitas kuesioner data populasi siswa SMP-IA yang ditunjukkan pada table 4.4 dihitung menggunakan software SPSS, bahwa tiap atribut butir pertanyaan pada kuesioner telah valid dan reliabel. Pada uji validitas, ditunjukkan nilai koefisien korelasi atau r hitung lebih besar dari r tabel (N=102, df=100, tingkat signifikansi=5% di peroleh r table =0,193). Pada uji reliabilitas, ditunjukkan nilai koefisien *Alpha Cronbach* > 0,6. Hasil uji validitas

dan reliabilitas populasi untuk data persepsi dan harapan secara lengkap terdapat pada lampiran D dan E.

Tabel 4.4 Hasil Uji validitas dan reliabilitas kuesioner populasi

Nilai r hitung dan *Alpha Cronbach* data populasi SMP-IA						
Persepsi atribut layanan	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted			Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	,254	,816		VAR00001	,311	,791
VAR00002	,203	,817		VAR00002	,549	,781
VAR00003	,206	,817		VAR00003	,200	,795
VAR00004	,213	,818		VAR00004	,248	,793
VAR00005	,340	,813		VAR00005	,238	,793
VAR00006	,427	,809		VAR00006	,199	,796
VAR00007	,442	,809		VAR00007	,424	,786
VAR00008	,247	,816		VAR00008	,485	,783
VAR00009	,264	,816		VAR00009	,264	,793
VAR00010	,342	,813		VAR00010	,421	,786
VAR00011	,466	,808		VAR00011	,280	,792
VAR00012	,197	,817		VAR00012	,253	,793
VAR00013	,251	,816		VAR00013	,394	,787
VAR00014	,214	,817		VAR00014	,301	,791
VAR00015	,200	,818		VAR00015	,223	,795
VAR00016	,226	,817		VAR00016	,370	,788
VAR00017	,226	,818		VAR00017	,203	,795
VAR00018	,447	,809		VAR00018	,217	,795

Lanjutan tabel 4.4

Nilai r hitung dan *Alpha Cronbach* data populasi SMP-IA						
Persepsi atribut layanan	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted			Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted

VAR00019	,361	,813		VAR00019	,211	,795
VAR00020	,360	,812		VAR00020	,204	,795
VAR00021	,294	,815		VAR00021	,189	,795
VAR00022	,490	,807		VAR00022	,221	,795
VAR00023	,308	,814		VAR00023	,209	,795
VAR00024	,370	,812		VAR00024	,211	,795
VAR00025	,383	,812		VAR00025	,202	,795
VAR00026	,213	,817		VAR00026	,202	,796
VAR00027	,388	,811		VAR00027	,214	,794
VAR00028	,315	,814		VAR00028	,204	,795
VAR00029	,360	,812		VAR00029	,424	,786
VAR00030	,255	,816		VAR00030	,262	,793
VAR00031	,202	,818		VAR00031	,398	,787
VAR00032	,450	,808		VAR00032	,372	,788
VAR00033	,378	,812		VAR00033	,507	,782

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.

4.3.1 Nilai Persepsi Siswa

Nilai persepsi siswa menunjukkan bahwa dari rata-rata nilai persepsi yang dipunyai oleh siswa SMP-IA Pamekasan untuk mengetahui elemen dari atribut manakah yang dipersepsikan oleh siswa yang paling baik dan elemen mana yang dipesepsikan oleh siswa yang paling rendah. Nilai persepsi tersebut dapat ditunjukkan pada Table 4.5.

Tabel 4.5 Rata-rata Nilai Persepsi Pelanggan

Dimensi	NO	Atribut Layanan	Rata2 Nilai Persepsi Pelanggan
	1	Kebersihan pada Lingkungan Sekolah	3.73
	2	Tersedianya fasilitas Toilet yang mencukupi	2.96
	3	ketersediaan lapangan olahraga	1.67
	4	ketersediaan laboratorium komputer	2.43
	5	ketersediaan alat-alat olahraga	2.33
	6	ketersediaan alat-alat praktikum	2.91

4.3.2 Nilai Harapan Pelanggan

Berdasarkan tinjauan pustaka sebelumnya maka harapan siswa merupakan keyakinan siswa sebelum mencoba yang dijadikan acuan dalam menilai kinerja tersebut. Nilai harapan pelanggan tersebut dijelaskan dalam table 4.6 dibawah ini.

Tabel 4.6 Rata-rata Nilai Harapan Siswa

Dimensi	NO	Atribut Layanan	Rata2 Nilai Harapan Pelanggan
Tangible(Bukti nyata)	1	Kebersihan pada Lingkungan Sekolah	3.66
	2	Tersedianya fasilitas Toilet yang mencukupi	2.96
	3	ketersediaan lapangan olahraga	3.42
	4	ketersediaan laboratorium komputer	3.35
	5	ketersediaan alat-alat olahraga	3.57
	6	ketersediaan alat-alat praktikum	3.87
	7	Tersedianya jumlah tenaga pengajar yang memadai	3.11
	8	Lokasi Sekolah strategis (Adanya transportasi umum)	2.64
	9	Tersedianya sarana parkir kendaraan yang memadai	4.00
	10	Adanya ekstrakurikuler sekolah	3.18
	11	Tersedianya buku-buku perpustakaan	4.10
	12	Sarana Wifi internet di sekolah	4.41
	13	Sarana fasilitas ruang kelas	3.05
	14	Ketersediaan Koperasi Sekolah	2.63
	15	Ketersediaan Kantin Sekolah	4.29
	16	Sarana Aula sekolah	3.10
	17	Sarana Masjid (Tempat Beribadah	3.83
	18	Sarana Fasilitas UKS	4.19
Reliability (kehandalan)	19	Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit	4.38
	20	Guru yang kompeten dalam mengajar	4.11
	21	Pelayanan bimbingan tambahan gratis	4.14
	22	Kedisplinan jadwal waktu pelajaran sekolah	4.01
	23	ektrakurikuler yang kompeten	4.31
Responsivness (kesigapan)	24	Kecepatan, ketanggapan tenaga medis UKS	4.34
	25	Staf TU memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	4.12
	26	Staf BP yang tegas dalam kedisiplinan	3.98
	27	Guru pengajar selalu terbuka jika ada pertanyaan meskipun di luar jadwal sekolah	4.18
Assurance (jaminan)	28	Siswa merasa aman dan nyaman atas pelayanan dari pihak Sekolah	4.05
	29	Jaminan siswa berprestasi sesuai dengan bidang minat masing-masing siswa	3.04
	30	Jaminan keamanan lingkungan sekolah	3.02
Empati (Empathy)	31	Kesabaran TU menangani siswa	2.89
	32	(Tidak membedakan status sosial: kaya, miskin, tua, dan muda)	3.33
	33	Kesabaran BP dalam menangani siswa bermasalah	2.71

4.3.3 Pengukuran Gap Antara Persepsi dan Harapan (Servqual)

Berdasarkan informasi pada table 4.2 dan table 4.3, maka dapat diperoleh nilai kesenjangan /gap (selisih) dari rata-rata nilai persepsi dan harapan yang ditunjjukkan pada table 4.7.

Tabel 4.7 Kesenjangan Atribut Kualitas layanan di SMP-IA Pamekasan

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

Pada table 4.7 diatas 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.

4.3.4 Pengukuran Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan dengan Diagram Kartesius (Metode IPA)

Langkah pertama adalah menghitung rata-rata penilaian kenyataan/ persepsi dan harapan untuk setiap atribut yang perolehan hasil perhitungannya ditunjukkan pada table 4.8

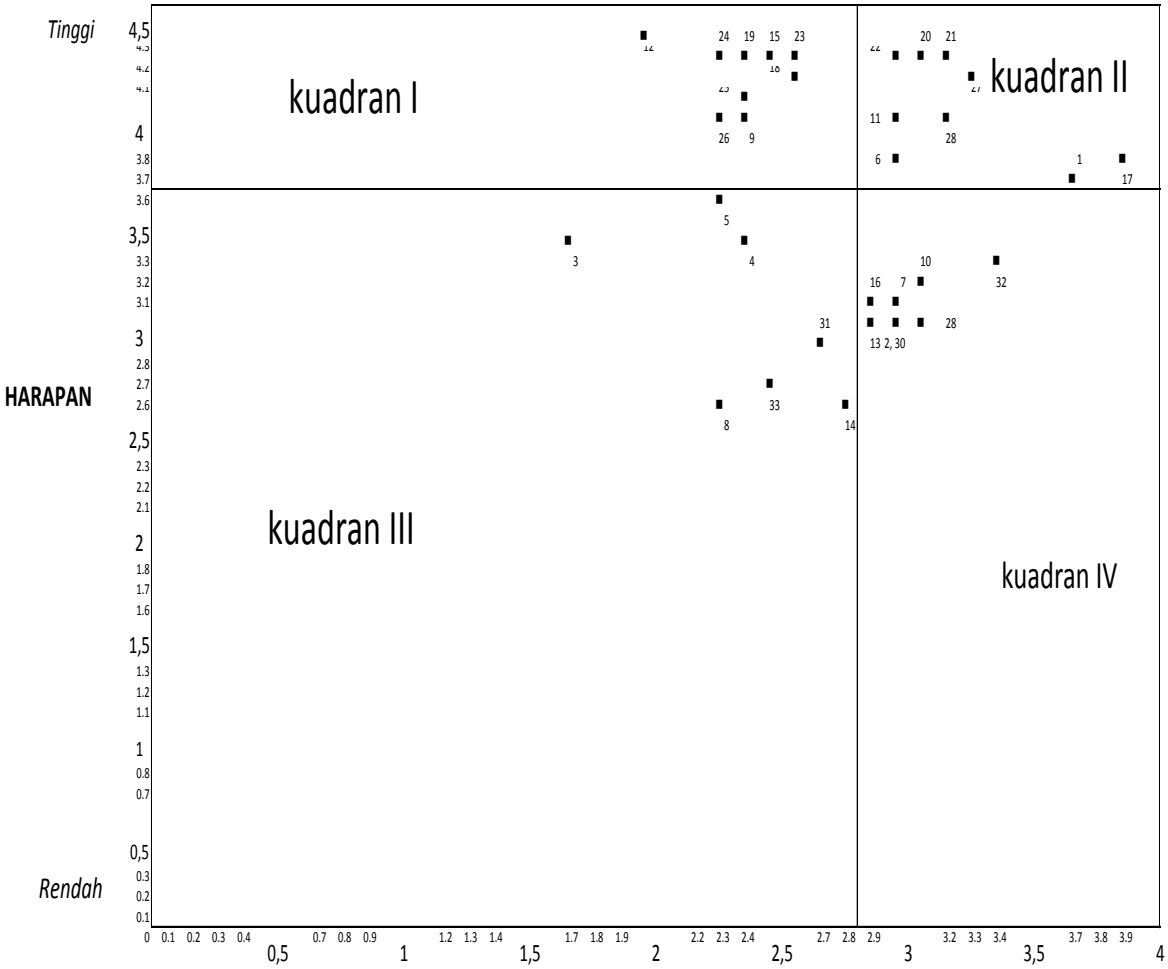
Tabel 4.8 Rata-rata Persepsi dan Harapan

Dimensi	NO	Atribut Layanan	RATA2 PERSESI (X)	RATA2 HARAPAN (Y)
Tangible(Bukti nyata)	1	Kebersihan pada Lingkungan Sekolah	3.73	3.66
	2	Tersedianya fasilitas Toilet yang mencukupi	2.96	2.96
	3	ketersediaan lapangan olahraga	1.67	3.42
	4	ketersediaan laboratorium komputer	2.43	3.35
	5	ketersediaan alat-alat olahraga	2.33	3.57
	6	ketersediaan alat-alat praktikum	2.91	3.87
	7	Tersedianya jumlah tenaga pengajar yang memadai	3.04	3.11
	8	Lokasi Sekolah strategis (Adanya transportasi umum)	2.26	2.64
	9	Tersedianya sarana parkir kendaraan yang memadai	2.42	4.00
	10	Adanya ekstrakurikuler sekolah	3.13	3.18
	11	Tersedianya buku-buku perpustakaan	2.99	4.10
	12	Sarana Wifi internet di sekolah	1.95	4.41
	13	Sarana fasilitas ruang kelas	2.94	3.05
	14	Ketersediaan Koperasi Sekolah	2.83	2.63
	15	Ketersediaan Kantin Sekolah	2.48	4.29
	16	Sarana Aula sekolah	2.91	3.10
	17	Sarana Masjid (Tempat Beribadah	3.85	3.83
	18	Sarana Fasilitas UKS	2.56	4.19
Reliability (kehandalan)	19	Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit	2.39	4.38
	20	Guru yang kompeten dalam mengajar	3.17	4.11
	21	Pelayanan bimbingan tambahan gratis	3.21	4.14
	22	Kedisplinan jadwal waktu pelajaran sekolah	3.07	4.01
	23	ektrakurikuler yang kompeten	2.64	4.31
Responsivness (kesigapan)	24	Kecepatan, ketanggapan tenaga medis UKS	2.35	4.34
	25	Staf TU memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	2.43	4.12
	26	Staf BP yang tegas dalam kedisiplinan	2.44	3.98
	27	Guru pengajar selalu terbuka jika ada pertanyaan meskipun di luar jadwal sekolah	3.26	4.18
Assurance (jaminan)	28	Siswa merasa aman dan nyaman atas pelayanan dari pihak Sekolah	3.22	4.05
	29	Jaminan siswa berprestasi sesuai dengan bidang minat masing-masing siswa	2.94	3.04
	30	Jaminan keamanan lingkungan sekolah	3.06	3.02
Empati (Empathy)	31	Kesabaran TU menangani siswa	2.66	2.89
	32	Melayani semua siswa dengan sama dan adil (Tidak membedakan status sosial: kaya, miskin, tua, dan muda)	3.41	3.33
	33	Kesabaran BP dalam menangani siswa bermasalah	2.50	2.71

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kenyataan/ persepsi dan harapan untuk seluruh atribut dengan menggunakan rumus 2.2. Dengan menggunakan rumus tersebut, maka diperoleh titik perpotongan antara persepsi/ kenyataan siswa dengan harapan siswa, yaitu:

$\dot{X}$= 2,792 dan $\dot{Y}$= 3,568

Dari nilai rata-rata tingkat kenyataan/ persepsi dan harapan yang didapat kemudian dibuat diagram Kartesius yang ditunjukkan pada gambar 4.1. Berdasarkan hasil dari gambar tersebut didapatkan 9 (Sembilan) atribut layanan yang akan menjadi *customer needs* pada penyusunan *House of Quality* (HOQ) pada metode *Quality Function Deployment* (QFD).



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).* HOQ memperlihatkan struktur untuk mendesain dan membentuk suatu siklus dan bentuknya menyerupai sebuah rumah kunci. Penyusunan *House Of Quality (HOQ)* dimulai dengan melakukan perhitungan dan pengumpulan komponen-komponen penyusun *House Of Quality (HOQ).* Adapun enam komponen-komponen penyusun *House Of Quality (HOQ)* adalah sebagai berikut:

a. *Customer needs*
b. *Planning Matrix*
c. *Technical Response*
d. *Relationship*
e. *Technical Correlations*
f. *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*

Merupakan tempat dimana hasil pengambilan data mengenai seberapa pentingnya suatu atribut kebutuhan. Tingkat kepentingan pelanggan menggunakan metode *absolute importance* dengan skala likert 1-5, dimana 1 berarti sangat tidak penting dan 5 berarti sangat penting. Adapun data *importance to customer* ditunjukkan pada tabel 4.11

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*

Pada sesi ini akan menjelaskan proses integrasi *Servqual* dan *QFD* dimana nilai GAP *Servqual* akan dikalikan dengan tingkat kepentingan sehingga didapatkan hasil *Adjust Importance to Customer* kemudian diabsolute sehingga menjadi *Absolute Adjust Importance to Customer.* Rangkuman proses perhitungan akan dijelaskan pada Tabel 4.12 dibawah ini.

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

4.4.2.3 *Customer Satisfaction Peformance* (CSP)

Tingkat kepuasan pelanggan pesaing , sama dengan tingkat kepuasan pelanggan, tetapi merupakan hasil survey yang dilakukan atas pelanggan/ pesaing.

Rangkuman hasil data *Customer Satisfaction Peformance* (CSP) ditunjukkan pada tabel 4.13.

Tabel 4.13 *Customer Satisfaction Peformance*

Atribut	Customer needs	persepsi
12	Sarana Wifi internet di sekolah	1.95
19	Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit	2.39
24	Kecepatan, ketanggapan tenaga medis UKS	2.35
15	Ketersediaan Kantin Sekolah	2.48
25	Staf TU memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	2.43
23	ektrakurikuler yang kompeten	2.64
18	Sarana Fasilitas UKS	2.56
9	Tersedianya sarana parkir kendaraan yang memadai	2.42
26	Staf BP yang tegas dalam kedisiplinan	2.44

4.4.2.4 *Goal*

Merupakan target kepuasan pelanggan yang ingin dicapai oleh perusahaan berdasarkan kondisi tingkat kepuasan sebenarnya. Penentuan goal kepuasan pelanggan dalam matriks perencanaan memberikan efek yang besar dalam prioritas sepanjang proyek pengembangan. Berikut hasil data *goal* akan ditunjukkan pada tabel 4.14 dibawah ini.

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*

Kombinasi dari customer satisfaction peformance dan goal menghasilkan sebuah nilai yang disebut improvement ratio. Improvment ratio merupakan nilai

pembagian antara target (goal) dengan tingkat kepuasan / persepsi dari pelanggan. Nilai IR juga akan menjadi masukan dalam menentukan bobot atribut (Raw Weight). Berikut hasil perhitungan . *Improvment ratio* ditunjukkan pada tabel 4.15.

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*

Nilai *sales point* mengidentifikasi seberapa menguntungkan kebutuhan pelanggan tersebut berdampak pada perusahaan jika kebutuhan tersebut dipenuhi. Untuk atribut yang memiliki daya jual tinggi mendapatkan skor 1,5. Untuk atribut yang memiliki daya jual sedang mendapatkan skor 1,2. Sedangkan atribut yang memilki daya jual rendah mendapatkan skor 1 (Cohen, 1995). Hasil perhitungan sales point akan ditunjukkan pada tabel 4.16.

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*

Kolom Raw Weight berisi nilai dari data dan keputusan yang diambil dari kolom-kolom bagian matriks sebelumnya. Nilai Raw Weight adalah sebagai berikut:

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*

Merupakan presentase nilai raw weight dari masing – masing atribut kebutuhan.

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*

Technical Requirements adalah penterjemahan kebutuhan konsumen ke dalam bahasa SMP-IA. *Technical Requirements* didapatkan dari diskusi dengan manajemen SMP-IA yang diharapkan dapat menjawab kebutuhan dari siswa**.** Rangkuman hasil *Technical Requairement's* pada pelayanan SMP-IA akan dijelaskan pada tabel4.19 dibawah ini.

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*

Pada matriks ini akan menilai tingkat hubungan, kuat atau tidaknya hubungan antar respon teknikal dan atribut-atribut pelayanan yang merupakan kebutuhan konsumen. Masing-masing hubungan dalam *House of Quality (HOQ)* dilambangkan dalam bentuk simbol-simbol sebagai berikut :

Hubungan kuat (O) bobot 9,Hubungan sedang (■) bobot 3, Hubungan lemah (▲) bobot 1. Tabel 4.20 menunjukan hubungan antara setiap respon teknikal dengan atribut-atribut pelayanan SMP-IA Pamekasan.

Tabel 1.20 T*echnical Correlation pada* SMP-IA Pamekasan

Keterangan =	
O	Bobot=9
■	Bobot=3
▲	Bobot=1

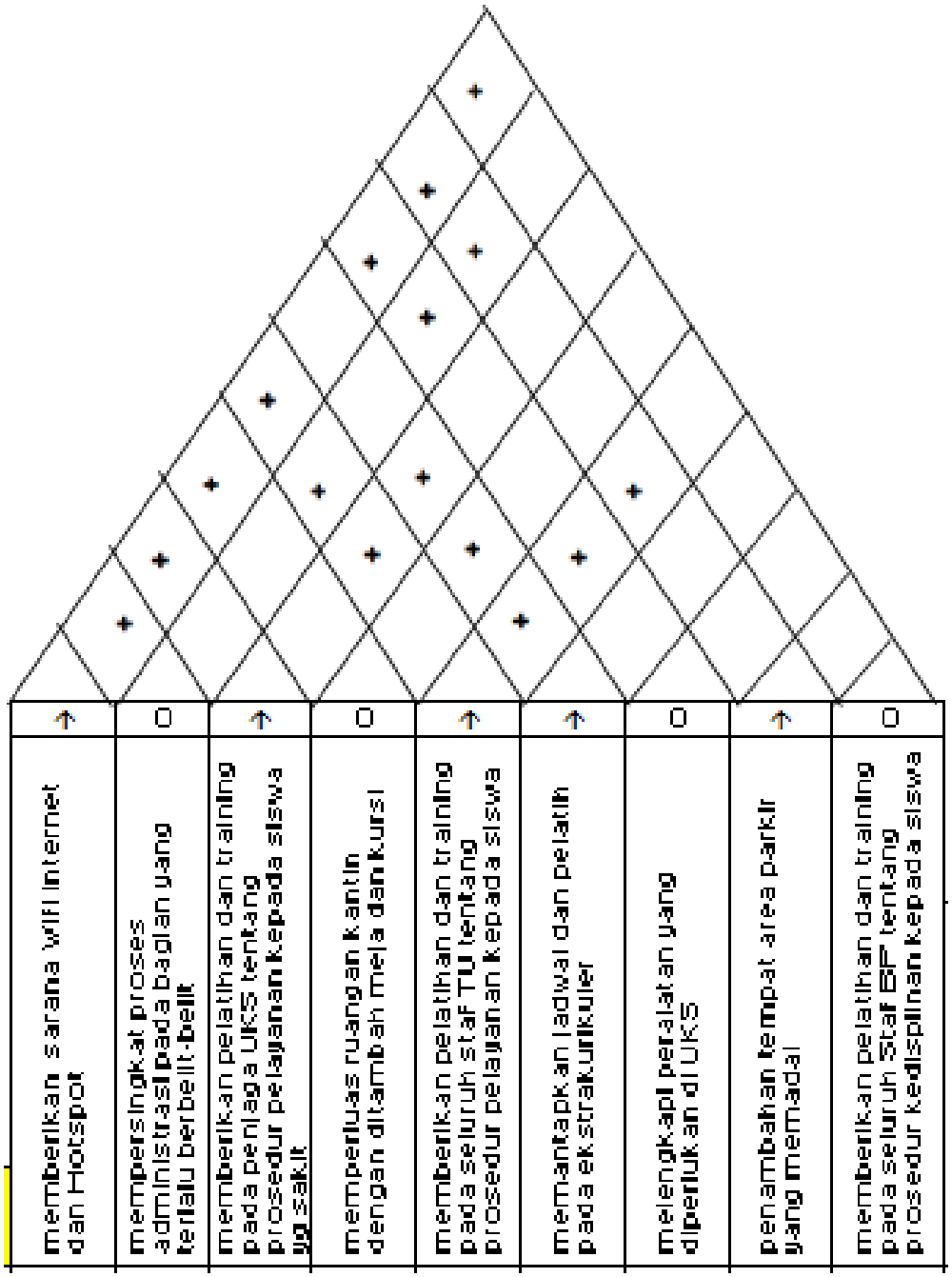
Customer needs	memberikan sarana Wifi internet dan Hotspot	mempersingkat proses administrasi pada bagian yang terlalu berbelit-belit	memberikan pelatihan dan training pada penjaga UKS tentang prosedur pelayanan kepada siswa yg sakit	memperluas ruangan kantin dengan ditambah meja dan kursi	memberikan 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*

Langkah selanjutnya dari *House of Quality* adalah mengisi bagian matrik yang terdapat pada bagian atap (Roof). Matriks korelasi tersebut menunjukkan pengaruh antar elemen yang berpengaruh terhadap pengambilan keputusan pada perbaikan tiap tiap elemen yang berkorelasi (cohen, 1995). Tabel 4.21 menunjukan hubungan antara setiap *Technical Corrrelation* dengan atribut-atribut pelayanan SMP-IA Pamekasan.

Tabel 4.21 Inter Relationship

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



4.4.6 *Technical Matriks*

Merupakan kontribusi relatif respon teknis bagi keseluruhan kepuasan pelanggan yang digunakan data pada tahap Planning Matriks, yaitu *Normalized Raw Weight* dikalikan dengan nilai numerik pada *Technical Correlation* sehingga didapatkan Prioritas untuk urutan perbaikan pada pelayanan SMP-IA Pamekasan. Tabel 4.22 menunjukan rangkuman hasil prioritas pada *Technical Matriks*.

Tabel 4.22 *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 5
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

5.1 Identifikasi Atribut Pelayanan

Berdasarkan hasil interview dan observasi yang dilakukan, maka dapat diidentifikasi 33 atribut pelayanan SMA-IA Pamekasan. Identifikasi tersebut berdasarkan kepada 5 komponen *Service Quality*, yaitu: Bukti langsung (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tangkap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Emphaty*), berikut ini adalah uraian dari masng-masing atribut pelayanan tersebut:

1. Kebersihan pada Lingkungan Sekolah

   Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan memberikan kebersihan dan kenyamanan linkungan kepada semua siswa SMP-IA.
2. Tersedianya fasilitas Toilet yang mencukupi

   Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan menyediakan fasilitas toilet yang mencukupi dan memadai.
3. ketersediaan lapangan olahraga

   Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan menyediakan lapangan olahraga yang memadai kepada seluruh siswa SMP-IA yang jadwal olahraga.
4. ketersediaan laboratorium komputer

   Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan menyediakan laboratorium computer yang lengkap, rapi, dan nyaman digunakan.
5. ketersediaan alat-alat olahraga

   Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan menyediakan alat-alat olahraga yang lengkap, layak dan bisa dipakai tatkala pelajaran olahraga.
6. ketersediaan alat-alat praktikum

   Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan menyediakan alat-alat praktikum yang lengkap, layak dan bisa dipakai tatkala praktikum IPA.
7. Tersedianya jumlah tenaga pengajar yang memadai

Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan menyediakan jumlah tebaga pengajar yang siap mengajar, berpengalaman dan ber-induk pada SMP-IA Pamekasan.

8. Lokasi Sekolah strategis (Adanya transportasi umum)

   Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan dekat dengan lokasi jalan raya sehingga banyak transportasi umum yang siap mengantarkan siswa pulang pergi.

9. Tersedianya sarana parkir kendaraan yang memadai

   Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan menyediakan sarana parker kendaraan yang luas, teratur, teduh dan aman.

10. Adanya ekstrakurikuler sekolah

    Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan memberikan ekstrakurikuler sekolah yang bermanfaat sesuai bidang minat siswa.

11. Tersedianya buku-buku perpustakaan

    Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan menyediakan buku-buku perpustakaan yang lengkap, banyak jenis, dan bermanfaat pada siswa.

12. Sarana Wifi internet di sekolah

    Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan yang memberikan Wifi internet di sekolah agar segala bentuk administrasi dan penugasan gampang untuk diakses.

13. Sarana fasilitas ruang kelas

    Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan memberikan sarana fasilitas ruang kelas yang nyaman, kondusif, seluruh peralatan lengkap dan tertib.

14. Ketersediaan Koperasi Sekolah

    Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan menyediakan koperasi sekolah agar siswa dengan gampang membeli semua keperluan sekolah di koperasi sekolah.

15. Ketersediaan Kantin Sekolah

Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan menyediakan kantin sekolah supaya siswa dapat membeli makanan di dalam sekolah SMP-IA Pamekasan.

16. Sarana Aula sekolah

    Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan memberikan sarana aula sekolah untuk acara besar seperti pertemuan, seminar dan perpisahan.

17. Sarana Masjid (Tempat Beribadah)

    Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan memberikan sarana masjid untuk siswa yang mau beribadah.

18. Sarana Fasilitas UKS

    Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan memberikan fasilitas UKS yang lengkap, nyaman dan bisa dipakai.

19. Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit.

    Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan memberikan pelayanan administrasi yang tidak berbelit-belit kepada siswa berurusan dengan administrasi sekolah.

20. Guru yang kompeten dalam mengajar

    Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan memberikan tim pengajar yang kompeten dalam mengajar.

21. Pelayanan bimbingan tambahan gratis

    Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan memberikan bimbingan tambahan gratis kepada siswa yang focus pada mata pelajaran tertentu.

22. Kedisplinan jadwal waktu pelajaran sekolah

    Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan memberikan kedisiplinan jadwal waktu pelajaran sekolah.

23. ektrakurikuler yang kompeten

    Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan memberikan ektrakurikuler yang sungguh-sungguh, istikomah, dan sesuai bidang minat siswa.

24. Kecepatan, ketanggapan tenaga medis UKS

Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan memberikan kecepatan, ketanggapan tenaga medis UKS dalam penanganan siswa yang sakit dan berkenaan dengan bantuan medis.

25. Staf TU memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti

    Berkaitan dengan bagaimana pelayanan staf TU SMP-IA Pamekasan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh siswa.

26. Staf BP yang tegas dalam kedisiplinan

    Berkaitan dengan bagaimana pelayanan staf BP SMP-IA Pamekasan yang tegas dalam kedisiplinan siswa yang tidak disiplin dan nakal.

27. Guru pengajar selalu terbuka jika ada pertanyaan meskipun di luar jadwal sekolah

    Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan memberikan Guru pengajar selalu terbuka jika ada pertanyaan meskipun di luar jadwal sekolah.

28. Siswa merasa aman dan nyaman atas pelayanan dari pihak Sekolah

    Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan yang membuat siswa merasa aman dan nyaman atas pelayanan dari pihak sekolah sehingga membuat orang tua siswa/wali murid tidak khawatir.

29. Jaminan siswa berprestasi sesuai dengan bidang minat masing-masing siswa.

    Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan memberikan jaminan siswa berprestasi sesuai dengan bidang minat masing-masing siswa.

30. Jaminan keamanan lingkungan sekolah

    Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan memberikan jaminan keamanan lingkungan sekolah yang agamis, tentram, aman, dan nyaman.

31. Kesabaran TU menangani siswa

    Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan dengan mentraining TU agar selalu sabar dalam menangani siswa.

32. Melayani semua siswa dengan sama dan adil

    Berkaitan dengan bagaimana pelayanan SMP-IA Pamekasan dalam melayani siswa dengan tanpa membeda-bedakan ras, suku, agama dan jabatan orang tua siswa.

33. Kesabaran BP dalam menangani siswa bermasalah

Berkaitan dengan bagaimana pelayanan BP SMP-IA Pamekasan dalam menangani siswa bermasalah dengan kesabaran.

5.2 Gap Servqual

Performa kualitas atribut pelayanan pada dasarnya adalah kualitas pelayanan, yakni seberapa jauh pelayanan yang ada dapat memuaskan kebutuhan pengguna layanan atau konsumen. Untuk mengetahui performa kualitas atribut pelayanan pada bengkel resmi dilakukan dengan metode service quality atau biasa disebut dengan servqual, dimana metode ini adalah metode untuk mengukur ekspektasi atau harapan dan persepsi atau kenyataan yang dirasakan oleh siswa terhadap atribut-atribut pelayanan tersebut. Selanjutnya akan didapatkan gap score atau nilai kesenjangan dari masing-masing atribut yang dikemukakan tersebut. Nilai ini didapatkan dari skor persepsi dikurangi dengan skor ekspektasi dari konsumen.

Dari data-data yang telah diperoleh menunjukan bahwa GAP Score pada pelayanan SMA-IA cukup besar karena beberapa atribut menunjukkan score melebihi -1 yang dapat disimpulkan sangat buruk. 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 5.1 urutan skor gap terbesar servqual

No	Atribut	Skor gap
1	Sarana Wifi internet di sekolah	-2.46
2	Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit	-1.99
3	Kecepatan, ketanggapan tenaga medis UKS	-1.99
4	Ketersediaan Kantin Sekolah	-1.81
5	ketersediaan lapangan olahraga	-1.75

5.3 IPA Model

Pendekatan IPA mengakui kepuasan sebagai fungsi dari dua komponen: pentingnya produk atau layanan kepada klien dan kinerja bisnis dalam menyediakan bahwa layanan atau produk (Martilla dan James, 1977). 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.Dari gambar 4.1 tersebut 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.

5.4 *House of Quality*

5.4.1. *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.

5.4.2. *Planning Matrix*

Adapun analisis pada tahap ini, akan dilakukan pengintegrasian metode *Service Quality* dan IPA ke dalam Quality function deployment (QFD). QFD dibutuhkan untuk memberikan solusi perbaikan pada pelayanan SMP-IA. *Planning matrix* ini didasarkan dari interpretasi data kemudian penetapan sasaran atau tujuan merupakan gabungan antara prioritas-prioritas SMP-IA dengan prioritas-prioritas kebutuhan siswa. Hal ini merupakan tahap penting dalam pengembangan pelayanan pada SMP-IA Pamekasan. Rangkuman hasil *planning matriks* pada pelayanan SMP-IA Pamekasan akan dijelaskan pada tabel 5.2 dibawah ini.

Tabel 5.2 Planning Matrik SMP-IA

GAP	***KEPENTINGAN***	***Adjust Importance***	***Absolute Adjust Importance***	***GOAL***	***Improvment Ratio***	***Sales Point***	***Raw Weight***	***Normalized Raw Weight***
-2.46	2.60	-6.39	6.39	4.00	2.05	1.50	19.66	0.19
-1.99	2.70	-5.37	5.37	4.41	1.84	1.00	9.89	0.10
-1.99	2.83	-5.64	5.64	4.29	1.82	1.00	10.28	0.10
-1.81	2.77	-5.02	5.02	4.18	1.69	1.50	12.69	0.12
-1.69	2.94	-4.97	4.97	4.38	1.80	1.00	8.95	0.09
-1.68	2.75	-4.63	4.63	4.31	1.63	1.20	9.08	0.09
-1.63	3.12	-5.08	5.08	4.34	1.70	1.50	12.93	0.13
-1.58	2.88	-4.55	4.55	4.11	1.70	1.50	11.59	0.11
-1.54	2.75	-4.24	4.24	3.98	1.63	1.20	8.30	0.08

Dari penjelasan diatas diketahui bahwa *adjust mpotance* didapat dari hasil perkalian gap dengan kepentingan. Sedangkan untuk menghasilkan *raw weigth* merupakan integrasi antara hasil perhitungan goal, improvement ratio dan sales weight. Adapun Normalized raw weigth adalah Merupakan presentase nilai raw weight dari masing – masing atribut kebutuhan.

5.4.3 *Technical Requairements*

Technical Requirements adalah penterjemahan kebutuhan konsumen ke dalam bahasa SMP-IA. *Technical Requirements* didapatkan dari diskusi dengan pihak SMP-IA yang diharapkan dapat menjawab kebutuhan dari siswa**.** Rangkuman hasil *Technical Requairement's* pada pelayanan SMP-IA akan dijelaskan pada tabel 5.4 dibawah ini.

Tabel 5.3 *Technical Requairements* SMP-IA Pamekasan

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

Dari penjelasan di atas kita dapat mengetahui berbagai macam jawaban dari pihak SMP-IA untuk menjawab keluhan, dan melakukan perbaikan dari siswa. Ada 9 (Sembilan) *technical respon atau requairements* jawaban dari pihak SMP-IA yang nantinya akan digunakan untuk pengolahan matrik selanjutnya

5.4.4 *Technical correlation*

Pada matriks ini akan menilai tingkat hubungan, kuat atau tidaknya hubungan antar respon teknikal dan atribut-atribut pelayanan yang merupakan kebutuhan siswa. Dari hasil kita dapat melihat *correlation* apa aja yang dianggap penting dan berpengaruh besar terhadap kepuasan siswa.

5.4.5 *Inter Relationship's*

Pada matriks dari *House of Quality* untuk bagian ini adalah bagian matriks yang terdapat pada bagian atap (Roof). Dalam mengisi ini dilakukan dengan

diskusi dengan pihak SMP-IA Pamekasan, untuk mengetahui apabila kita melakukan perbaikan dan perubahan apakah berpengaruh terhadap respon teknis yang lain, sehingga kita dapat lebih bijak memberikan peraturan SMP-IA.

5.4.6 Technical Matriks

Merupakan kontribusi relatif respon teknis bagi keseluruhan kepuasan pelanggan yang digunakan data pada tahap Planning Matriks, yaitu *Normalized Raw Weight* dikalikan dengan nilai numerik pada *Technical Correlation* sehingga didapatkan Prioritas untuk urutan perbaikan pada pelayanan SMP-IA. Tabel 5.4 menunjukan rangkuman hasil prioritas pada *Technical Matriks*.

Tabel 5.3 *Technical Matriks* pada SMP-IA Pamekasan

	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

Dari penjelasan di atas, kita dapat mengetahui urutan prioritas pekerjaan yang harus segera dilakukan pihak SMP-IA Pamekasan untuk meningkatkan pelayanannya. Adapun dari pihak sekolah siap dan akan melaksanakan peningkatan kualitas berdassarkan urutan prioritas pekerjaan dari hasil penelitian ini.

5.5 Pembahasan

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:

a. memberikan sarana Wifi internet dan Hotspot

b. melengkapi peralatan yang diperlukan di UKS
c. memperluas ruangan kantin dengan ditambah meja dan kursi
d. memantapkan jadwal dan pelatih pada ekstrakurikuler
e. mempersingkat proses administrasi pada bagian yang terlalu berbelit-belit
f. memberikan pelatihan dan training pada seluruh staf TU tentang prosedur pelayanan kepada siswa
g. penambahan tempat area parkir yang memadai
h. memberikan pelatihan dan training pada penjaga UKS tentang prosedur pelayanan kepada siswa yg sakit
i. memberikan pelatihan dan training pada seluruh Staf BP tentang prosedur kedisplinan kepada siswa.

Sembilan upaya diatas kemungkinan besar dapat dilaksanakan oleh pihak sekolah SMP-IA Pamekasan, sehingga harapan siswa dapat terpenuhi. Pihak sekolah SMP-IA mengharapkan pelayanan kualitas dari tahun ke tahun harus mengalami peningkatan dalam semua hal. Adapun atribut 5 dimensi yang telah diolah QFD dengan *matrix* HOQ diatas menghasilkan upaya-upaya yang harusnya dilakukan oleh pihak manajemen SMP-IA dalam peningkatan kualitas pelayanan agar harapan siswa dapat terpenuhi sehingga jumlah minat siswa untuk bersekolah di SMP-IA dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Selain itu, upaya-upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan diatas dapat menunjang proses mengajar guru dan pembelajaran siswa.

Namun upaya-upaya tersebut tidaklah mudah dilaksanakan sekaligus oleh pihak sekolah SMP-IA Pamekasan. Dalam hal pendanaan yang masih kurang sehat menjadi kendala utama pihak SMP-IA dalam melaksanakan upaya-upaya tersebut. Ditambah lagi harus memberitahukan dan konsultasi kepada pihak yayasan selaku pemilik lembaga SMP-IA agar diizinkan dan menyumbang dalam melaksanakan upaya-upaya tersebut. Jadi pihak sekolah perlu adanya kerja keras dan pantang semangat demi kemajuan lembaga SMP-IA.

Lampiran 1

Atribut Kuisioner

Dimensi	NO	Atribut Layanan
Tangible(Bukti nyata)	1	Kebersihan pada Lingkungan Sekolah
	2	Tersedianya fasilitas Toilet yang mencukupi
	3	ketersediaan lapangan olahraga
	4	ketersediaan laboratorium komputer
	5	ketersediaan alat-alat olahraga
	6	ketersediaan alat-alat praktikum
	7	Tersedianya jumlah tenaga pengajar yang memadai
	8	Lokasi Sekolah strategis (Adanya transportasi umum)
	9	Tersedianya sarana parkir kendaraan yang memadai
	10	Adanya ekstrakurikuler sekolah
	11	Tersedianya buku-buku perpustakaan
	12	Sarana Wifi internet di sekolah
	13	Sarana fasilitas ruang kelas
	14	Ketersediaan Koperasi Sekolah
	15	Ketersediaan Kantin Sekolah
	16	Sarana Aula sekolah
	17	Sarana Masjid (Tempat Beribadah
	18	Sarana Fasilitas UKS
Reliability (kehandalan)	19	Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit
	20	Guru yang kompeten dalam mengajar
	21	Pelayanan bimbingan tambahan gratis
	22	Kedisplinan jadwal waktu pelajaran sekolah
	23	ektrakurikuler yang kompeten
Responsivness (kesigapan)	24	Kecepatan, ketanggapan tenaga medis UKS
	25	Staf TU memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti
	26	Staf BP yang tegas dalam kedisiplinan
	27	Guru pengajar selalu terbuka jika ada pertanyaan meskipun di luar jadwal sekolah
Assurance (jaminan)	28	Siswa merasa aman dan nyaman atas pelayanan dari pihak Sekolah
	29	Jaminan siswa berprestasi sesuai dengan bidang minat masing-masing siswa
	30	Jaminan keamanan lingkungan sekolah
Empati (Empathy)	31	Kesabaran TU menangani siswa
	32	Melayani semua siswa dengan sama dan adil (Tidak membedakan status sosial: kaya, miskin, tua, dan muda)
	33	Kesabaran BP dalam menangani siswa bermasalah

	Kuisioner Kepuasan Siswa
	SMP Islam An-Nidhomiyah Pamekasan
	Nama
	Kota & Usia

Berilah Jawaban sesuai dengan pendapat anda dalam bentuk **Angka** pada pertanyaan- pertanyaan di bawah ini:

Keterangan PERSEPSI& HARAPAN:

1. = SANGAT TIDAK BAIK

2. = TIDAK BAIK

3. = CUKUP BAIK

4. = BAIK

5. = SANGAT BAIK

Keterangan KEPENTINGAN:

1. = SANGAT TIDAK PENTING

2. = TIDAK PENTING

3. = CUKUP PENTING

4. = PENTING

5. = SANGAT PENTING

NO	Atribut Layanan	Persepsi	Harapan	Kepentingan
		Jawaban	jawaban	Jawaban
1	Kebersihan pada Lingkungan Sekolah			
2	Tersedianya fasilitas Toilet yang mencukupi			
3	ketersediaan lapangan olahraga			
4	ketersediaan laboratorium komputer			
5	ketersediaan alat-alat olahraga			
6	ketersediaan alat-alat praktikum			
7	Tersedianya jumlah tenaga pengajar yang memadai			
8	Lokasi Sekolah strategis (Adanya transportasi umum)			
9	Tersedianya sarana parkir kendaraan yang memadai			
10	Adanya ekstrakurikuler sekolah			
11	Tersedianya buku-buku perpustakaan			
12	Sarana Wifi internet di sekolah			
13	Sarana fasilitas ruang kelas			
14	Ketersediaan Koperasi Sekolah			
15	Ketersediaan Kantin Sekolah			
16	Sarana Aula sekolah			
17	Sarana Masjid (Tempat Beribadah			
18	Sarana Fasilitas UKS			
19	Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit			
20	Guru yang kompeten dalam mengajar			
21	Pelayanan bimbingan tambahan gratis			
22	Kedisplinan jadwal waktu pelajaran sekolah			
23	ektrakurikuler yang kompeten			
24	Kecepatan, ketanggapan tenaga medis UKS			
25	Staf TU memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti			
26	Staf BP yang tegas dalam kedisiplinan			
27	Guru pengajar selalu terbuka jika ada pertanyaan meskipun di luar jadwal sekolah			
28	Siswa merasa aman dan nyaman atas pelayanan dari pihak Sekolah			
29	Jaminan siswa berprestasi sesuai dengan bidang minat masing-masing siswa			
30	Jaminan keamanan lingkungan sekolah			
31	Kesabaran TU menangani siswa			
32	Melayani semua siswa dengan sama dan adil (Tidak membedakan status sosial: kaya, miskin, tua, dan muda)			
33	Kesabaran BP dalam menangani siswa bermasalah			

Lampiran 2

Uji validitas dan realiabilitas persepsi

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	102	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	102	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,819	33

Uji validitas harapan

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	102	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	102	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,797	33

Uji validitas kepentingan

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	102	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	102	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,930	33

Nilai r hitung dan *Alpha Cronbach* data populasi SMP-IA

Persepsi atribut layanan	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted			Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	,254	,816		VAR00001	,311	,791
VAR00002	,203	,817		VAR00002	,549	,781
VAR00003	,206	,817		VAR00003	,200	,795
VAR00004	,213	,818		VAR00004	,248	,793
VAR00005	,340	,813		VAR00005	,238	,793
VAR00006	,427	,809		VAR00006	,199	,796
VAR00007	,442	,809		VAR00007	,424	,786
VAR00008	,247	,816		VAR00008	,485	,783
VAR00009	,264	,816		VAR00009	,264	,793
VAR00010	,342	,813		VAR00010	,421	,786
VAR00011	,466	,808		VAR00011	,280	,792
VAR00012	,197	,817		VAR00012	,253	,793
VAR00013	,251	,816		VAR00013	,394	,787
VAR00014	,214	,817		VAR00014	,301	,791
VAR00015	,200	,818		VAR00015	,223	,795
VAR00016	,226	,817		VAR00016	,370	,788
VAR00017	,226	,818		VAR00017	,203	,795
VAR00018	,447	,809		VAR00018	,217	,795
VAR00019	,361	,813		VAR00019	,211	,795
VAR00020	,360	,812		VAR00020	,204	,795
VAR00021	,294	,815		VAR00021	,189	,795
VAR00022	,490	,807		VAR00022	,221	,795
VAR00023	,308	,814		VAR00023	,209	,795
VAR00024	,370	,812		VAR00024	,211	,795
VAR00025	,383	,812		VAR00025	,202	,795
VAR00026	,213	,817		VAR00026	,202	,796
VAR00027	,388	,811		VAR00027	,214	,794
VAR00028	,315	,814		VAR00028	,204	,795
VAR00029	,360	,812		VAR00029	,424	,786
VAR00030	,255	,816		VAR00030	,262	,793
VAR00031	,202	,818		VAR00031	,398	,787
VAR00032	,450	,808		VAR00032	,372	,788
VAR00033	,378	,812		VAR00033	,507	,782

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

No	Atribut	Skor 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 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:
   a. memberikan sarana Wifi internet dan Hotspot
   b. melengkapi peralatan yang diperlukan di UKS
   c. memperluas ruangan kantin dengan ditambah meja dan kursi
   d. memantapkan jadwal dan pelatih pada ekstrakurikuler
   e. mempersingkat proses administrasi pada bagian yang terlalu berbelit-belit

f. memberikan pelatihan dan training pada seluruh staf TU tentang prosedur pelayanan kepada siswa
g. penambahan tempat area parkir yang memadai
h. memberikan pelatihan dan training pada penjaga UKS tentang prosedur pelayanan kepada siswa yg sakit
i. memberikan pelatihan dan training pada seluruh Staf BP tentang prosedur kedisplinan kepada siswa

DAFTAR PUSTAKA

Wulandari, Sri Hariani Eko. (2011). Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Integrasi Metode *Fuzzy Servqual* dan QFD.

Chen, KeeKuo., Chang, ChingTer., Lai, ChengSheng, (2009), *"Service Quality Gaps Of Bussiness Customers in The Shipping Industry"*, *Transportation Research* Part E 45, 222237

Cohen L. (1995). *"Quality Function Deeployment*: *How to Make Work QFD For You"*. United State of Amerika: ASQC Quality Press.

Handayani, dkk, (2007), *Studi Kolerasi Motivasi Pengguna dan Pemanfaatan Koleksi CD-ROM di UPT Pusat Perpustakaan UII Yokyakarta.* Jurnal berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Vol III no.7. Yokyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Sugito, Endar. (1999). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

KEMENDIKBUD, (2013). "*Kompetensi Dasar: Sekolah Menengah Keatas"*Jakarta Pusat.

_____., *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*

Soekidjo Notoatmodjo, (2003). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*, Jakarta : PT Rineka Cipta.

Kotler, P. (1995), *Marketing: an introduction*, 3rd Edition, Prentice Hall, New Jersey.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. (2005). *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 3*. Dialih Bahasa Agus Widiyantoro. Jakarta: PT. Indeks

Lewis, R.C. and B.H.Booms., (1983). *The Marketing Aspects of Service Quality*, in Berry, L.L., G.Shostack, and G.Upah (eds), Emerging Perspectives in Service Marketing. Chicago: American Marketing Association.

Tjiptono, F, (2006). *Pemasaran Jasa.* ANDI OFFSET: Yokyakarta.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L (1985), *Jurnal of Marketing: A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.*

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L (1990), *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Pass.

Martilla, J. and James, J. (1977), *Importance-Performance Analysis*, Journal of Marketing, 41(1), 77-79.

Setiawan, R., (2005). *Karakteristik Pengguna Kereta Api Komputer Surabaya-Siduarjo*, Prosiding Seminar Nasional Rekayasa Perencanaan V, UPN Veteran, Surabaya.

BIOGRAFI

Nama	: Mohammad Aliyulhaq Mas'ud
Tempat/Tanggal Lahir	: Pamekasan, 08-11-1990
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Alamat	: JL. Stadion II/17B, Kel. Barurambat Kota, Kec. Pamekasan, Kabupaten Pamekasan
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: Indonesia
Tinggi	: 170 cm

Ringkasan Karir

Untuk mengembangkan karir di bidang Manajemen Industri dan bermanfaat untuk semua orang.

Pengalaman Kerja

Kepala Sekolah SMA Islam An-Nidhomiyah Pamekasan, pengurus takmir masjid, Bendahara Organisasi Pencak Silat Pagar Nusa, Pengasuh Pondok Pesantren dll.

Riwayat Pendidikan

MMT- ITS	: 2014-2016
UTM (Univ. Trunojoyo Madura)	: 2009-2014
SMAN 2 Pamekasan	: 2006-2009
SMPN 2 Pamekasan	: 2003-2006
SDN Barkot 3 Pamekasan	: 1997-2003