

HOUSE OF QUALITY SEBAGAI PENGENDALIAN KUALITAS LAYANAN DI LEMBAGA PENDIDIKAN MUHAMMADIYAH

Abdurrahman Faris Indriya, Anita Handayani

Program Studi Manajemen – Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Muhammadiyah Gresik

Email : faris@umg.ac.id , anita.handayani@umg.ac.id

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik kualitas layanan yang diharapkan oleh stakeholder dalam mendapatkan layanan, yang menentukan gap antara kualitas yang dirasakan dan kualitas layanan yang diharapkan oleh stakeholders serta rencana tujuan peningkatan kualitas layanan di Pendidikan Perguruan Muhammadiyah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan *Quality Function Deployment (QFD)*, dengan menentukan atribut layanan dengan Model *Servpref*. Secara umum, kuisioner terdapat tiga informasi yang akan dinilai yakni Klasifikasi Responden, Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan. Hasil pengolahan data dari penyebaran kuisioner kemudian menggunakan pengembangan *House of Quality (HOQ)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbaikan kualitas layanan pendidikan di Perguruan Muhammadiyah menggunakan metode QFD sesuai dengan harapan para *stakeholder*. Tahapan pelaksanaan QFD yang telah dilaksanakan di Perguruan Muhammadiyah dengan menggunakan Model *Servpref* adalah Aspek non-akademik, Aspek Akademik, *Reliability*, dan *Empaty*. Tahapan metode QFD dilaksanakan dengan pembuatan *checklist* dan pembuatan matriks *house of quality*.

Keyword : QFD, HOQ, Service Quality, Pendidikan Muhammadiyah

PENDAHULUAN

Kualitas layanan telah muncul sebagai kekuatan strategis dan isu strategis dalam agenda manajemen. Hal ini tidak mengherankan bahwa praktisi dan akademisi sama-sama tertarik pada mengukur kualitas pelayanan dalam rangka untuk lebih memahami anteseden dan konsekuensi esensial, dan akhirnya menetapkan metode untuk meningkatkan kualitas untuk mencapai keunggulan kompetitif dan membangun loyalitas pelanggan. Tekanan menjalankan organisasi yang sukses terhadap kualitas layanan terbaik membuat pengukuran kualitas pelayanan dan manajemen selanjutnya sangat penting. Namun, masalah yang melekat dalam pelaksanaan strategi tersebut telah diperparah oleh sifat sulit dipahami dari kualitas layanan konstruksi, sehingga sulit untuk didefinisikan dan diukur. Meskipun peneliti telah banyak meneliti terhadap kualitas layanan, masih ada beberapa masalah yang belum terselesaikan yang perlu ditangani, dan yang paling kontroversial mengacu pada instrumen pengukuran.

Upaya untuk menentukan independen standar evaluasi konteks layanan tertentu telah mendorong pengaturan dari beberapa metodologi. Dalam dekade terakhir, munculnya instrumen beragam pengukuran seperti SERVQUAL (Parasuraman et al.1988), SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992) dan EP (Teas, 1993) telah memberikan kontribusi besar terhadap perkembangan dalam penelitian kualitas pelayanan. SERVQUAL (*Service Quality*) mengoperasionalisasi kualitas layanan dengan membandingkan persepsi layanan yang diterima dengan harapan, sementara SERVPERF (*Service Performance*) mempertahankan hanya persepsi kualitas pelayanan. Di sisi lain, skala EP (*Evaluated Performance*) mengukur kesenjangan antara kinerja yang dirasakan dan jumlah ideal daripada harapan pelanggan. Studi beragam menggunakan skala ini telah menunjukkan adanya kesulitan yang dihasilkan dari komponen konseptual atau teoritis sebanyak dari komponen empiris (Abdullah,2006).

Bidang pendidikan yang merupakan faktor pemegang peranan penting dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan kemajuan teknologi suatu Negara. Akhir-akhir ini ekspektasi konsumen semakin mendorong lembaga-lembaga/instansi-instansi pendidikan untuk

memberikan pelayanan maupun kinerja yang baik kepada para pemakai jasa pendidikan guna menghasilkan individu-individu yang berkualitas (Rosalina,2010). Pendidikan perlu mendapat pengaturan dan standarisasi untuk memenangkan kompetisi dan peningkatan mutu terus-menerus. Oleh karena itu, haruslah dilakukan pengembangan kreativitas, inovasi, dan modernisasi bagi fokus pada para pelanggan pendidikan. Lembaga-lembaga pendidikan tersebut haruslah dapat menempatkan dirinya sebagai pusat keunggulan (*center of excellence*) dalam pemberdayaan sumber daya manusia (Wicaksono.2013).

Saat ini, pendidikan yang didorong ke arah persaingan komersial yang dikenakan oleh kekuatan ekonomi yang dihasilkan dari perkembangan pasar pendidikan global dan pengurangan dana Pemerintah yang memaksa pendidikan untuk mencari sumber keuangan dari sumber lain. Pengelola lembaga pendidikan harus peduli dengan tidak hanya nilai-nilai dalam keterampilan dan kemampuan lulusan mereka (Lawson, 1992), tetapi juga bagaimana perasaan siswa mereka tentang pengalaman pendidikan di lembaga pendidikan tersebut (Bemowski, 1991). Saat ini perspektif baru yang menjadi perhatian dalam kualitas layanan di pendidikan, standar akademik, akreditasi dan indikator kinerja pengajaran dan penelitian merupakan hal baru dalam peningkatan layanan di dunia pendidikan, berbeda dengan perspektif lama kecendrungan fisik bangunan dan fasilitas menjadi utama dalam skala pengukuran kinerja layanan pendidikan.

Salah satu organisasi Islam kemasyarakatan (Ormas) di Indonesia yang memiliki kompetensi dan dedikasi tinggi dalam dunia pendidikan adalah Muhammadiyah, hal ini terbukti dengan berdirinya lembaga pendidikan yang menjangkau banyak lapisan masyarakat. Berdasarkan data terbaru PP Muhammadiyah tahun 2005, amal usaha Muhammadiyah di bidang pendidikan berjumlah 5.797 buah. Dalam bidang pendidikan formal Muhammadiyah telah memiliki 1132 Sekolah Dasar (SD), 1769 Madrasah Ibtidaiyah, 1184 Sekolah Menengah Pertama (SMP), 534 Madrasah Tsanawiyah (M.Ts), 637 Sekolah Menengah Atas (SMA), 263 Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), 172 Madrasah Aliyah (MA), 67 Pondok Pesantren, 55 Akademi, 4 Politeknik, 70 Sekolah Tinggi dan 36 Universitas, serta banyak lagi amal usaha di bidang lain yang tersebar di seluruh Indonesia, dimana seluruh Amal Usaha tersebut di bawah naungan Majelis DIKDASMEN dan DIKTI Pimpinan Pusat Muhammadiyah (Muhammadiyah.or.id,2016). Kegiatan pendidikan itu paling tidak melibatkan sejumlah jutaan manusia, baik sebagai pegawai, tenaga pendidik, siswa/mahasiswa, orang tua dan stakeholder lain yang saling berkaitan. Tentu saja ini merupakan kekuatan pendidikan yang sangat luar biasa dalam menentukan gerak laju masyarakat luas.

Berkaitan dengan kualitas layanan Pendidikan di Perguruan Muhammadiyah salah satunya adalah Perguruan Muhammadiyah dimana sejak awal berdiri menjadi salah satu Lembaga Pilihan di Kabupaten Gresik, baik di jenjang pendidikan SD, SMP dan SMA. Kualitas layanan yang selama ini menjadi bagian strategi sehingga perlu adanya pengukuran dan perbaikan yang berkelanjutan demi terciptanya kualitas pendidikan yang diharapkan oleh *stakeholders*. Hal ini perlu dilakukan oleh Perguruan Muhammadiyah dimana semakin kompetitifnya jasa pendidikan karena disekeliling sekolah sudah semakin banyak kompetitor bidang pendidikan, sedangkan harapan stakeholder adalah selain biaya dan fasilitas, kualitas layanan saat ini menjadi penting.

Adanya rencana pengembangan sekolah disusun dengan tujuan untuk menjamin agar perubahan/tujuan sekolah yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan tingkat kepastian yang tinggi dan resiko yang kecil, mendukung koordinasi antar pelaku sekolah, menjamin terciptanya integrasi, sinkronisasi, serta sinergi baik antar pelaku sekolah, antarsekolah dan dinas pendidikan kabupaten/kota, dan antar waktu, menjamin keterkaitan dan konsistensi antara perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, dan pengawasan, mengoptimalkan partisipasi warga sekolah dan masyarakat, dan menjamin tercapainya penggunaan sumber daya secara efisien, efektif, berkeadilan dan berkelanjutan.

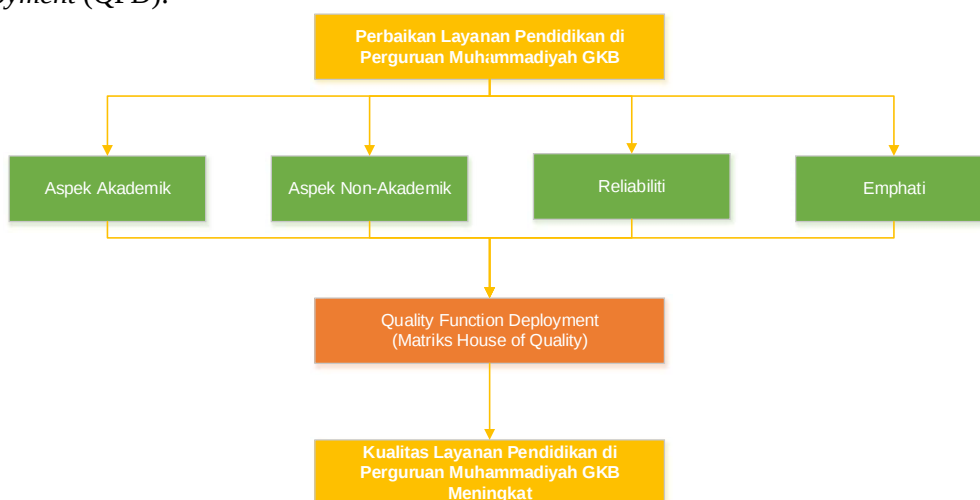
METODELOGI PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Perguruan Muhammadiyah, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di salah satu Amal Usaha Muhammadiyah di bidang Pendidikan ini karena penulis ingin mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perguruan Muhammadiyah kepada para stakeholder. Sementara itu menghadapi persaingan dari dunia pendidikan yang lainnya, apakah Muhammadiyah masih bisa mempertahankan kualitas meskipun banyak pesaing disekitarnya.

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang dapat digunakan untuk pemecahan masalah yang diteliti dengan menggambarkan obyek penelitian pada saat sekarang dengan berdasarkan fakta yang sebagaimana adanya. Obyek penelitian ini adalah kualitas layanan di Perguruan Muhammadiyah dengan menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD).



Metode Analisis

Metode pendekatan dalam penelitian ini adalah metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan penentuan atribut-atribut jasa menggunakan metode *SERVPERF*. Metode *SERVPERF* digunakan untuk menganalisis kesesuaian antara persepsi dan harapan stakeholders sebagai pengguna jasa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pihak lembaga. Dengan metode ini akan diperoleh atribut mana yang memiliki kesenjangan (gap) dan merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya. Sedangkan, metode QFD digunakan untuk memperoleh respon teknis yang harus dilakukan untuk mengatasi kesenjangan kualitas prioritas utama yang ditemui dalam metode *SERVQUAL*. Respon teknis ini disusun berdasarkan kebutuhan siswa, wali murid dan kemampuan internal Perguruan Muhammadiyah.

Skala *Service Performance* (*Servperf*) yang ditemukan memiliki validitas diskriminan tertinggi. *Servperf*, dengan demikian dikatakan lebih valid dibandingkan dengan skala *servqual* yang merupakan penyempurna dari teori *servqual* (Abdullah.2006). Kinerja jasa atau *service performance* merupakan penilaian secara menyeluruh oleh konsumen yang merasakan pelayanan yang diterima oleh penyedia jasa.

Variabel penelitian yang akan diukur dan digunakan sebagai dasar dalam melakukan penelitian ini terdiri dari :

1. ASPEK NON-AKADEMIK adalah Faktor ini berisi variabel yang penting untuk memungkinkan siswa memenuhi kewajiban studi mereka, dan hal ini berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh staf non- akademik. Dengan kata lain, itu adalah berkaitan dengan kemampuan dan kemauan dari administrasi atau staf pendukung untuk menunjukkan rasa hormat, memberikan perlakuan yang sama, dan menjaga kerahasiaan informasi.

2. **ASPEK AKADEMIK** adalah Faktor ini merupakan tanggung jawab dari akademisi, dan itu menyoroti atribut kunci seperti memiliki sikap positif, kemampuan komunikasi yang baik, sehingga konsultasi yang memadai dan mampu memberikan umpan balik secara teratur untuk siswa.
3. **RELIABILITY** adalah Faktor ini terdiri dari item yang menekankan pada kemampuan untuk menyediakan layanan berjanji pada waktu, akurat dan dependably. Hal ini juga berkaitan dengan kemampuan untuk memenuhi janji, dan kemauan untuk memecahkan masalah dengan cara yang simpatik dan meyakinkan.
4. **EMPHATY** adalah Faktor ini berhubungan dengan pemberian perhatian individual dan personal kepada siswa dengan pemahaman yang jelas tentang khusus mereka dan kebutuhan tumbuh sambil menjaga kepentingan terbaik mereka.

Agar penelitian dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah maka informasi yang menyangkut validitas dan reliabilitas alat ukur haruslah disampaikan dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

Validitas

Sugiyono (2000:177) berpendapat bahwa validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sebenarnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Uji validitas digunakan untuk mengukur keabsahan atau kevalidan suatu instrumen (variabel). Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan skor total dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana : r : korelasi *pearson product moment*

x : skor pernyataan ke-I, i=1,2,3,...,n

n : jumlah sampel

y : skor total pertanyaan

Syarat minimum dapat dinyatakan valid bila nilai koefisien korelasi sama dengan 0,30 atau lebih besar dari 0,30 dan dinyatakan tidak valid bila nilai koefisien korelasi kurang dari 0,30 (Sugiyono.2000:177).

Reliabilitas

Uji reliabilitas atau uji keandalan dimaksudkan untuk melihat konsistensi dari instrumen dalam mengungkap fenomena dari sekelompok individu meskipun dilakukan dalam waktu yang berbeda. Menurut Sugiyono (2000:190) reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut valid dalam penelitian ini. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach* > 0,60 (Husein.2000).

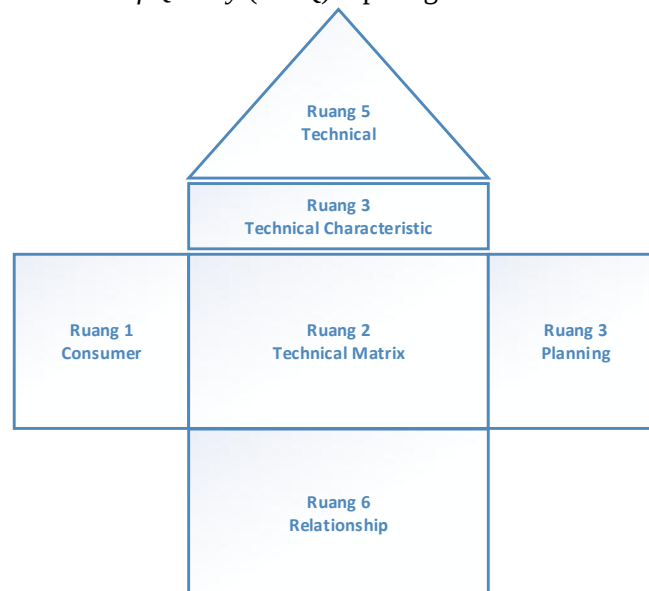
Teknik Pengolahan Data

Agar mudah dipahami mengenai teknik pengolahan data pada penelitian ini akan dipilih berdasarkan ruangan-ruangan pada penggunaan *House of Quality* (HOQ).

- a. Data ruang 1 : Keinginan Pelanggan (*Costumer Needs*)
 1. Mencari informasi sebanyak - banyaknya mengenai atribut pelayanan yang akan dijadikan sebagai *costumer needs*
 2. Kuisioner, yang berisi pertanyaan – pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan dan diisi oleh responden
 3. Menyusun secara sistematis berdasarkan dimensi kualitas jasa
 4. Hasil akhirnya dimasukkan kedalam ruang HOQ yakni ruang *costumer needs*
- b. Data ruang 2 : *Planning Matrix*
 1. Menentukan tingkat kepentingan pelanggan menggunakan kuisioner dengan skala likert dengan nilai rentang 1 sampai 5
 2. Menentukan tingkat pemenuhan harapan pelanggan
- c. Data ruang 3 : Perbaikan Pelayanan (*Technical Characteristic*)

1. Mencari tahu respon yang diberikan perusahaan terhadap setiap customer needs yang ada pada ruang 1 HOQ melalui kuisioner dan observasi.
2. Menentukan arah perbaikan dari setiap technical characteristic.
- d. Data ruang 4 : Hubungan (*Relationship*)
 1. Mencari hubungan yang terjadi antara kebutuhan pelanggan dengan respons lembaga/perusahaan (*technical respon*), hubungan yang terjadi bisa kuat, sedang, lemah atau tidak ada hubungan.
- e. Data ruang 5 : *Technical Correlation*
 1. Mencari hubungan yang terjadi diantara technival respons. Hubungan dasar yang terjadi adalah positif dan kuat, positif, negatif, negatif dan kuat atau tidak ada hubungan.
- f. Data ruang 6 : *Technical Matrix*
 1. Menentukan absolute impotence dengan menjumlah hasil perkalian antara nilai konversi pada ruang 4 (*Relationship*) dengan nilai pada ruang 2 (*Planning Matrix*) yang terkait.
 2. Menentukan relative impoetance dengan mengkonversi data absolute importance ke dalam bentuk prosentase. Semakin tinggi tingkat kepentingannya semakin baik data ini menjadi bagian terakhir yang dimasukan dalam ruang ke-6 bangunan HOQ.

Agar lebih mudah untuk dipahami, hasil penelitian ini akan disajikan berdasarkan ruangan-ruangan pada *House of Quality* (HOQ) seperti gambar dibawah ini :



Gambar 1 House of Quality

Teknik Pengambilan Sampel

Pengumpulan data kualitatif dilakukan melalui proses wawancara dengan stakeholders. Dalam mengumpulkan data kualitatif dilakukan dengan mengaplikasikan pendekatan *servperf*. Untuk mengumpulkan data dari pengguna jasa mengenai penilaian serta keinginannya terhadap jasa layanan di Perguruan Muhammadiyah , maka perlu dibuat beberapa kuesioner. Secara umum kuesioner mengandung 3 informasi pokok, yaitu

1. Klasifikasi responden. Berisi tentang data pribadi responden.
2. Tingkat kepentingan. Digunakan untuk mengukur seberapa penting suatu atribut pelayanan bagi siswa dan wali murid.
3. Tingkat kepuasan. Merupakan ukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap atribut-atribut layanan.

Dalam pengambilan data tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan (persepsi) menggunakan Skala Likert yaitu (1) sangat tidak penting, (2) tidak penting, (3) cukup penting, (4) penting dan (5) sangat penting. Sedangkan data untuk tingkat kepuasan (persepsi) layanan

adalah (1) sangat buruk, (2) buruk, (3) cukup buruk, (4) baik dan (5) sangat baik. Pengujian data dalam kuesioner ini dilakukan dengan melalui uji validitas dan reliabilitas.

Populasi yang diambil adalah para stakeholder meliputi Murid, Guru, Komite Sekolah, Wali Murid dan para Staff di Perguruan Muhammadiyah telah menempuh studi minimal 1 tahun ajaran atau 1 tahun mengajar. Kriteria ini digunakan berdasarkan pada konsep perilaku akan terbentuk setelah individu tersebut berinteraksi dengan organisasi. Sampel merupakan bagian yang akan diteliti dan bisa dianggap mewakili keseluruhan populasi. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *Accidental Random Sampling*, karena sampel yang dipakai dalam penelitian diambil berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel jika dipandang orang tersebut sesuai dengan kriteria yang digunakan sebagai sumber data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Pengumpulan penelitian ini menggunakan (1) observasi sebagai bahan pengamatan mengetahui kinerja kualitas layanan sekolah saat ini dan yang sebenarnya ada, (2) Kuisisioner sebagai bahan dari menjawab rumusan masalah tentang penerapan metode QFD pada kualitas layanan di Perguruan Muhammadiyah - Gresik, (3) Wawancara yang digunakan sebagai bahan penguat penelitian serta menjawab rumusan masalah tentang sejauh mana penerapan QFD pada kualitas layanan di Perguruan Muhammadiyah Gresik, dan (4) Dokumentasi yaitu untuk memberi gambaran keadaan sekolah dalam rencana pengembangan yang dilakukan. Penerapan Metode QFD (*Quality Function Deployment*) pada penelitian ini melihat dari Aspek Akademik, Aspek Non-Akademik, Reliabiliti dan Emphati melalui Kepentingan Kebutuhan Konsumen (*importance of costumers needs*), dan Pembuatan Matrik *House of Quality*.

Profil Responden

Informasi mengenai responden meliputi karakteristik berikut peserta: jenis kelamin, kelas, pekerjaan dan etnis. Demografi informasi direpresentasikan berdasarkan distribusi frekuensi dan persentase. Dari 100 responden dalam penelitian ini, 60% adalah laki-laki dan 40% adalah perempuan. Usia rata-rata yang dihitung dari responden berusia 23 tahun dengan mayoritas siswa kelas lima dan enam (33%). Dari aspek pekerjaan responden 35% pekerjaan di bidang pendidikan, 15% adalah karyawan swasta, 37% pegawai negeri atau karyawan BUMN dan 13% adalah ibu rumah tangga. Pada pengambilan responden meliputi stakeholder yang ada di Perguruan Muhammadiyah – Gresik meliputi Siswa, Tenaga Pendidik, Guru, Wali Murid dan Komite Sekolah, hal ini dilakukan dengan harapan penilaian kualitas layanan tidak hanya dari perspektif internal perguruan saja tetapi juga aspek dari eksternal juga perlu untuk menilai kualitas layanan pendidikan selama ini sudah terpuaskan atau masih butuh perbaikan menyeluruh.

Analisis Hasil Penelitian

Hasil Pengamatan/Observasi di Perguruan Muhammadiyah - Gresik ini memiliki visi dan misi yang jelas yang terimplemtasi pada setiap kegiatan dan aktivitas akademik serta non-akademik, indikator yang terlihat dilapangan adalah kualitas tenaga pendidik yang telah sertifikasi guru dan memiliki inovasi dalam upaya pengembangan sekolah selain itu prestasi akademik dan non-akademik siswa juga telah tampak nyata bahwa kegiatan belajar mengajar tidak hanya pada fokus dikelas tapi kegiatan belajar diluar kelas pun dilakukan untuk menunjang psikomotorik dan afektif siswa.

Kualitas Layanan di Perguruan Muhammadiyah

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi dengan responden didapat fakta sejauh mana layanan yang telah diberikan oleh Sekolah dalam berbagai aspek didapat fakta tersebut adalah kegiatan belajar mengajar selama satu tahun akademik telah tersosialisasi dengan baik, baik kegiatan akademis atau kegiatan non-akademis yang ditawarkan oleh pihak sekolah kepada konsumen yakni Siswa dan Wali Murid telah dijamin kualitasnya. Penjamin kualitas pada rencana pengembangan sekolah ini dilakukan oleh tim yang dibentuk oleh ketua tim pelaksana yakni Komite Sekolah yang berperan aktif dan dibawah langsung oleh Majelis Pendidikan

Dasar dan Menengah (Dikdasmen) Cabang yang terus dipantau oleh Majelis Dikdasmen Pimpinan Daerah Gresik, sehingga kualitas pendidikan Muhammadiyah terjamin dan selalu memiliki standar baku yang telah dibuat. Pelaksanaan penjaminan kualitas tersebut dilaksanakan berdasarkan dimensi-dimensi umum kualitas, seperti:

- a. Kinerja (*Performance*). Kinerja merupakan tingkat konsistensi atau kebaikan fungsi-fungsi pelayanan pendidikan. Konsumen akan menilai kualitas perencanaan kebutuhan pendidikan melalui kinerja yang dimiliki oleh tim pelaksana maupun komite sekolah yang melayani mereka. Semakin kinerjanya cekatan, maka konsumen akan menilai bahwa perencanaan kebutuhan pendidikan tersebut berkualitas.
- b. Keindahan (*Esthetics*). Estetika berhubungan dengan penampilan wujud untuk hasil perencanaan pengembangan. Hasil produksi berupa nilai keindahannya dapat berupa fasilitas yang memadai, tempat yang nyaman, peralatan yang memadai, personalia pekerja yang ramah, dan komunikasi yang baik dengan konsumen atau siswa.
- c. Kemudahan perawatan dan perbaikan (*Service Ability*). Kemudahan perawatan dan perbaikan berkaitan dengan tingkat kemudahan konsumen atau pelanggan dalam merawat dan memperbaiki fasilitas fisik maupun gedung sekolah tersebut.
- d. Keunikan (*Features*). Keunikan merupakan karakteristik rencana pengembangan sekolah yang berbeda secara fungsi dibandingkan dengan sekolah yang lain.
- e. Reliabilitas. Reliabilitas merupakan peluang perencanaan dimasa mendatang dalam menjalankan fungsi yang dimaksud dalam jangka waktu tertentu dan sudah ditetapkan sebelumnya sehingga mampu untuk memprediksi kebutuhan yang akan mendatang di sekolah.
- f. Daya Tahan (*Durability*). Daya tahan didefinisikan sebagai umur dan manfaat dari fasilitas yang ada pada sekolah yang akan digunakan oleh konsumen atau pelanggan.
- g. Kualitas Kesesuaian (*Quality of conformance*). Kualitas kesesuaian merupakan ukuran perencanaan pengembangan sudah memenuhi spesifikasi yang sudah ditetapkan atau belum.
- h. Kegunaan yang sesuai (*Fitness for use*). Kegunaan yang sesuai merupakan kecocokan perencanaan pengembangan dalam menjalankan fungsi-fungsi atas apa yang sudah dijanjikan oleh tim pelaksana.

Uraian tentang kualitas diatas menyebutkan delapan dimensi kualitas yang diterapkan pada perencanaan pengembangan di Perguruan Muhammadiyah . Penjaminan dan penjagaan kualitas perencanaan pengembangan dimaksudkan untuk menyetarakan kualitas perencanaan yang ada dengan kualitas maupun fasilitas yang diberikan tim pelaksana..

Penjaminan mutu/kualitas tersebut sebaiknya melibatkan orang luar dan guru pengurus tim pelaksana sekolah supaya perencanaan pengembangan kualitasnya seperti barang dan jasa yang ada di luar dan sesuai dengan keinginan konsumen. Tim tersebut beranggotakan guru yang berkompeten dibidangnya. Tim ini bertujuan untuk menjaga dan mengembangkan kualitas perencanaan sekolah yang dibuat oleh tim pelaksana. Proses penjaminan kualitas yang dilakukan oleh tim pelaksana ini bisa dapat dilakukan dengan adanya kerjasama dari masing-masing bidang dimana setiap bidang bertanggung jawab penuh atas tugasnya.

Penjaminan kualitas layanan di Perguruan Muhammadiyah dikelola oleh pihak intern dan pihak ekstern sekolah. Pihak intern sekolah terdiri dari tim pelaksana yang beranggotakan guru-guru di Lembaga Pendidikan Muhammadiyah sedangkan untuk pihak ekstern sekolah terdiri dari komite sekolah, Majelis Dikdasmen Pimpinan Daerah Muhammadiyah Gresik, dan orang luar sekolah yang berkompeten, dengan kerjasama untuk membuat Rencana sekolah maka akan membuat sekolah lebih berkembang dan mampu menampung pendapat setiap orang karena setiap dua minggu sekali diadakan rapat kecil dari elemen stakeholder kemudian ke tim pelaksana dan seterusnya. Untuk penjamin kualitas dari pihak ekstern mempunyai penjamin kualitas dari luar yaitu mendatangkan tim penguji ataupun tim survey dari Tim yang dibentuk oleh Pimpinan Daerah Muhammadiyah Gresik yang digawangi oleh Lembaga Keuangan PDM Gresik yang bersinergi langsung dengan Majelis DIKDASMEN PDM Gresik, maupun tim survey dari pihak lain supaya kualitas tetap baik dan sesuai dengan keinginan konsumen. Namun, guru tetap menjadi penjamin kualitas utama pada perbaikan berkelanjutan layanan di sekolah karena menjadi peran utama sebagai konsumen selain siswa.

Konsumen pada rencana perbaikan berkelanjutan layanan sekolah ini terdiri dari siswa di Perguruan Muhammadiyah yang akan memberikan penilaian atas rencana dan kualitas layanan melalui cara formal dan informal. Komite memperoleh penilaian konsumen/pelanggan secara formal didokumentasikan melalui penyebaran angket kepada siswa. Penilaian secara informal dilakukan konsumen/siswa dengan cara menyampaikan keluhan, kesan, dan pesan secara langsung kepada guru maupun komite sekolah.

Secara formal konsumen melakukan penilaian setelah dinyatakan di terima di sekolah kemudian mengisi angket perencanaan sekolah untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa, penilaian juga diberikan konsumen setelah terlibat langsung dengan sekolah, artinya setelah melakukan proses pembelajaran sekitar satu semester siswa atau konsumen akan diberikan lagi angket untuk mrngetahui penilaian terhadap sekolah baik negatif maupun yang positif nantinya penilaian tersebut akan ditinjau oleh tim pelaksana. Penilaian konsumen ini berupa penilaian negatif maupun positif yang timbul setelah merasakan langsung proses perencanaan sekolah.

Survei telah dilaksanakan oleh tim pelaksana maupun tim penguji dari komite sekolah. Namun, pelaksanaan survei tidak terjadwal dengan baik. Faktor yang menyebabkan adalah keterbatasan tim penguji dengan kesibukan diluar sekolah jadi tidak terjadwal dengan baik. Sedangkan untuk tim pelaksana atau Guru yang mengelola memiliki keterbatasan waktu, dibebankan pada guru pengurus perencanaan tersebut tidak hanya pada mengurus kualitas layanan saja. Akan tetapi mereka juga harus tetap melaksanakan kewajiban mengajar. Penyebab lainnya adalah proses survei konsumen juga membutuhkan waktu yan sangat lama dan membutuhkan proses panjang. Jadi keterbatasan ini mengakibatkan guru atau tim pelaksana kesulitan untuk melaksanakan survei konsumen secara terjadwal.

Daftar kebutuhan konsumen belum diwujudkan dalam sebuah daftar periksa (*checklist*). Evaluasi kinerja tim pelaksana di Perguruan Muhammadiyah yaitu melalui laporan tim pelaksanaan kepada ketua tim pelaksana. Laporan kepada Ketua tim pelaksana diserahkan setiap setelah selesai rapat, karena rapat dilakukan seteah upacara hari senin setiap dua minggu sekali jadi laporan tersebut setiap dua minggu sekali. Laporan tersebut terdiri dari keadaan perencanaan , visi, misi yang terpenuhi, dan kemajuan siswa seperti apa, tingkat kualitas pembelajaran, dll. Laporan kegiatan rencana perbaikan kualitas layanan sekolah yang paling utama pembuatan adalah setiap lima tahun sekali karena visi-misi dan kurikulum akan dibuat dan direncana pada setiap lima tahun sekali, sementara untuk laporan biasa dilakukan setiap dua minggu sekali untuk melakukan koreksi dan evaluasi apa yang dibutuhkan siswa supaya kegiatan tetap berjalan dengan lancar dan berkembang pada prinsipnya ada juga unsur dalam penilaian konsumen (*assessment of customer*).

Penilaian konsumen merupakan kesan, harapan, dan pesan konsumententang apa yang diterimanya dan dirasakan pada proses pengembangan sekolah. Penilaian konsumen berujung pada kepuasan konsumen akan proses pengembangan sekolah tersebut. Siswa dalam hal ini sebagai konsumen memberikan penilaian terhadap rencana perbaikan berkelanjutan kualitas layanan sekolah melalui dua cara yaitu secara formal dan informal. Komite memperoleh penilaian konsumen/pelanggan secara formal didokumentasikan melalui penyebaran angket kepada siswa. Penilaian secara informal dilakukan konsumen/siswa dengan cara menyampaikan keluhan, kesan, dan pesan secara langsung kepada guru maupun komite sekolah.

Penyusunan Matriks House of Quality (HOQ)

Quality Function Deployment merupakan sebuah penerjemahan yang sistematis dari produk yang diinginkan oleh konsumen (*voice of customer*) menjadi sebuah produk yang nyata ya ng diciptakan oleh perusahaan. Oleh karena itu dengan menggunakan alat ini, maka diharapkan produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga tidak banyak keluhan dari pelanggan. Alat perencanaan utama yang digunakan dalam QFD adalah *House of Quality* (HOQ). HOQ adalah matriks berbentuk rumah yang menghubungkan keinginan dari pelanggan (*what*) dan bagaimana suatu produk akan didesain dan diproduksi agar memenuhi keinginan pelanggan (*how*). Matriks HOQ ini dapat digunakan dalam perbaikan kualitas pendidikan di Perguruan Muhammadiyah.

Secara garis besar matriks HOQ ini adalah upaya untuk mengkonversi *voice of costumer*/suara konsumen secara langsung terhadap karakteristik teknis atau spesifikasi teknis

dari sebuah perencanaan yang dihasilkan. Sekolah akan berusaha mencapai karakteristik teknis yang sesuai dengan target yang telah ditetapkan agar yang diberikan oleh *stakeholder* dapat berjalan dengan baik dan konsumen merasa puas setelah merasakannya langsung. Pada Matrik HOQ yang dinilai adalah untuk mengetahui tingkat hubungan antara (*Whats*) dan (*How*) dimana penentuan hubungan ini dilalui dengan proses dan hasil akhirnya akan adalah matrik rumah kualitas atau *House of Quality*.

Pembahasan mengenai pembuatan matrik *House of Quality* yang pertama adalah berdasar pada penentuan tingkat kepentingan konsumen dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana konsumen memberikan penilaian dari beberapa kebutuhan konsumen yang terdapat pada tabel dibawah. dari kebutuhan konsumen paling utama adalah aspek akademik, aspek non-akademik, *reliability* dan *emphaty*. Tahapan-tahapan yang dapat dilakukan untuk merancang perbaikan kalitas layanan pendidikan tinggi pada Universitas Airlangga adalah sebagai berikut :

1. Menyusun Voice of Customer (WHATs)

Penelitian ini menggabungkan antara metode *Service Quality* (Servqual) dan *Quality Function Deployment* (QFD), untuk itu dalam menyusun atribut layanan menjadi *voice of customer* (matriks WHATs) dilakukan dengan menghitung nilai kesenjangan (gap), yaitu selisih kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) yang diterima dan yang diharapkan. Dari pengolahan data kesenjangan 38 atribut layanan pendidikan, diperoleh 10 atribut layanan yang mempunyai gap.

Kesenjangan atribut layanan pendidikan pada Perguruan Muhammadiyah adalah sebagai berikut :

- a. Sikap yang terpuji
- b. Laporan kemajuan akademik siswa
- c. Perangkat pembelajaran tenaga pendidik terstruktur dengan baik
- d. Pengalaman tenaga pendidik
- e. Responsif menghadapi keluhan staeholder
- f. Menyelesaikan masalah sesuai dengan harapan stakeholder
- g. Menjaga rahasia data institusi
- h. Guru datang tepat waktu
- i. Akses komputer untuk siswa
- j. Pelayanan tenaga pendidik terhadap individu

Tabel 1. Urutan Prioritas Atribut Layanan Pendidikan

VARIABEL	Tingkat Kepentingan	Urutan Prioritas
Faktor Akademik		
Pengetahuan Tenaga Pengajar sesuai dengan bidang	4.1809	15
Menguasai materi yang di ajarkan	4.7626	3
Tenaga pendidik mau menerima complain	4.5900	4
Sepenuh hati dalam menyelesaikan problem akademik siswa	4.7700	2
Memiliki sikap yang terpuji	4.5377	6
Memiliki gaya komunikasi yang baik	4.2727	13
Selalu memberikan laporan kemajuan akademik siswa	4.3266	10
Tenaga pendidik bisa diajak konsultasi dengan baik	4.1364	16
Perangkat pembelajaran tenaga pendidik terstruktur dengan baik	4.4400	7
Kurikulum yang digunakan sangat relevan	3.3800	38
Tenaga pendidik memiliki pengalaman	3.4824	37
Lulusan memiliki prestasi akademik yang bagus	3.5550	35
Faktor Non-Akademik		
Berusaha memberi solusi	4.8850	1
Responsif dalam menghadapi keluhan stakeholder	4.1300	18
Menyelesaikan masalah sesuai dengan harapan stakeholder	4.5450	5
Selalu menjaga rahasia data institusi	4.0452	21
Fasilitas dan Gedung yang representatif	3.7186	34
Dukungan fasilitas dalam ekstrakurikuler	4.0150	22
Disupport dengan teknologi informasi	3.8700	28
Reliability		
Proses registrasi sesuai dengan jadwal dan terlayani dengan baik	3.5228	36
Sekolah menyimpan data siswa secara tepat dan akurat	3.8878	27
Guru datang tepat waktu	4.3550	9
Guru jarang absen saat waktunya mengajar	3.9000	26
Staff selalu berudaha menyelesaikan masalah siswa	3.8100	31
Sekolah melayani tepat waktu	4.3150	11
Guru mengajar sesuai dengan kapasitasnya	4.1106	19
Guru sering memberi solusi pada problem siswa	3.9850	23
Emphaty		
Tenaga pendidik melayani sepenuh hati	3.7850	32
Akses komputer untuk siswa sesuai dengan harapan	3.7300	33
Ruang kelas sesuai dengan jumlah kapasitas siswa	3.9500	24
Tenaga pendidik memberikan layanan terhadap individu dengan baik	3.8200	30
Tenaga pendidikan bersimpati dan mendukung kebutuhan siswa	4.4322	8
Ruang komputer selalu terbuka untuk siswa	3.8550	29
Sekolah memberlakukan secara adil antar siswa	4.0500	20
Student Satisfaction		
Saya merasa puas dengan keputusan saya sekolah di sini	4.3166	11
Jika saya mendapat kesempatan untuk memilih lagi. saya akan tetap memilih sekolah ini	3.9397	25
Saya memilih sekolah ini sesuai dengan keinginan	4.1350	17
Saya merasa senang sekolah disini	4.2400	14

Sumber : Data diolah (2017)

Tabel 2. Kesenjangan Atribut Layanan Pendidikan

Faktor Akademik	Diterima	Harapan	Gap
Pengetahuan Tenaga Pengajar sesuai dengan bidang	3,7957	3,7849	0,0108
Menguasai materi yang di ajarkan	3,7742	3,7527	0,0215
Tenaga pendidik mau menerima complain	3,8065	3,7634	0,0431
Sepenuh hati dalam menyelesaikan problem akademik siswa	3,8602	3,8280	0,0322
Memiliki sikap yang terpuji	2,8817	4,3978	-1,5161
Memiliki gaya komunikasi yang baik	4,3656	4,1022	0,2634
Selalu memberikan laporan kemajuan akademik siswa	3,3763	4,6882	-1,3119
Tenaga pendidik bisa diajak konsultasi dengan baik	3,9194	3,8495	0,0699
Perangkat pembelajaran tenaga pendidik terstruktur dengan baik	3,0215	4,4946	-1,4731
Kurikulum yang digunakan sangat relevan	4,1613	4,1505	0,0108
Tenaga pendidik memiliki pengalaman	2,6559	4,3656	-1,7097
Lulusan memiliki prestasi akademik yang bagus	3,9032	3,8280	0,0752
Faktor Non-Akademik			
Berusaha memberi solusi	4,8602	4,3763	0,4839
Responsif dalam menghadapi keluhan stakeholder	2,6022	4,4624	-1,8602
Menyelesaikan masalah sesuai dengan harapan stakeholder	4,5269	4,5591	-0,0322
Selalu menjaga rahasia data institusi	3,0323	3,9247	-0,8924
Fasilitas dan Gedung yang representatif	4,1613	3,8925	0,2688
Dukungan fasilitas dalam ekstrakurikuler	4,0215	3,9140	0,1075
Disupport dengan teknologi informasi	4,1613	3,7312	0,4301
Reliability			
Proses registrasi sesuai dengan jadwal dan terlayani dengan baik	3,8710	2,6559	1,2151
Sekolah menyimpan data siswa secara tepat dan akurat	3,9140	3,9032	0,0108
Guru datang tepat waktu	2,9247	3,8602	-0,9355
Guru jarang absen saat waktunya mengajar	4,0013	2,6022	1,3991
Staff selalu berudaha menyelesaikan masalah siswa	4,0545	3,5269	0,5276
Sekolah melayani tepat waktu	4,0452	3,0323	1,0129
Guru mengajar sesuai dengan kapasitasnya	4,7186	4,1613	0,5573
Guru sering memberi solusi pada problem siswa	4,1150	4,0215	0,0935
Emphaty			
Tenaga pendidik melayani sepenuh hati	4,2087	4,1613	0,0474
Akses komputer untuk siswa sesuai dengan harapan	3,7742	3,8710	-0,0968
Ruang kelas sesuai dengan jumlah kapasitas siswa	3,9892	3,9140	0,0752
Tenaga pendidik memberikan layanan terhadap individu dengan baik	3,3763	3,6022	-0,2259
Tenaga pendidik bersimpati dan mendukung kebutuhan siswa	3,7634	3,6882	0,0752
Ruang komputer selalu terbuka untuk siswa	4,1935	3,2495	0,9440
Sekolah memberlakukan secara adil antar siswa	4,2527	4,1946	0,0581
Costumer Satisfaction			
Saya merasa puas dengan keputusan saya sekolah di sini	4,1957	4,1505	0,0452
Jika saya mendapat kesempatan untuk memilih lagi. saya akan tetap memilih sekolah ini	4,1624	3,9656	0,1968
Saya memilih sekolah ini sesuai dengan keinginan	4,2129	3,8280	0,3849
Saya merasa senang sekolah disini	4,2903	3,9316	0,3587

Sumber : Data diolah (2017)

2. Membuat Daftar Respon Teknis / Technical Descriptor (HOWs)

Langkah berikutnya adalah membuat daftar respon teknis. Respon teknis adalah merupakan jawaban pihak stakeholder (Sekolah, Komite dan Majelis DIKDASMAN) terhadap permasalahan yang dihadapi (*customer requirement*) oleh stakeholders. Berikut ini adalah *frame work* Perguruan Muhammadiyah untuk menjawab permasalahan yang diinginkan oleh para stakeholders (Siswa, Wali Murid dan Masyarakat), yaitu :

- Menggelar pelatihan service excellence kepada tenaga pendidik dan staff
- Membuat sistem terintegrasi akademik yang bisa diakses oleh wali murid
- Menyiapkan perangkat pembelajaran (lesson plan) diawal tahun akademik
- Mengirim tenaga pendidik untuk upgrading skill

- e. Membuat sistem terintegrasi akademik
- f. Membuka kotak saran dan pengendalian layanan terpadu dan konseling
- g. Membuat sistem terintegrasi akademik
- h. Menggunakan absensi finger print untuk mengontrol kedatangan Guru
- i. Pengembangan IT
- j. Membuat layanan terpadu dan konseling

Tabel 3. Matrix Respon Teknis

Costumer Requirement	Respon Teknis
Sikap yang terpuji	Menggelar pelatihan <i>service excellence</i> kepada tenaga pendidik dan staff
Laporan kemajuan akademik siswa	Membuat sistem terintegrasi akademik yang bisa diakses oleh wali murid
Perangkat pembelajaran tenaga pendidik terstruktur dengan baik	Menyiapkan perangkat pembelajaran (lesson plan) diawal tahun akademik
Pengalaman tenaga pendidik	Mengirim tenaga pendidik untuk upgrading skill
Responsif menghadapi keluhan stakeholder	Membuat sistem terintegrasi akademik
Menyelesaikan masalah sesuai dengan harapan stakeholder	Membuka kotak saran dan pengendalian layanan terpadu dan konseling
Menjaga rahasia data institusi	Membuat sistem terintegrasi akademik
Guru datang tepat waktu	Menggunakan absensi finger print untuk mengontrol kedatangan Guru
Akses komputer untuk siswa	Pengembangan IT
Pelayanan tenaga pendidik terhadap individu	Membuat layanan terpadu dan konseling

Sumber : Data diolah (2017)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis didapat fakta sejauh mana layanan yang telah diberikan oleh Sekolah dalam berbagai aspek didapat fakta tersebut adalah kegiatan belajar mengajar selama satu tahun akademik telah tersosialisasi dengan baik, baik kegiatan akademis atau kegiatan non-akademis yang ditawarkan oleh pihak sekolah kepada konsumen yakni Siswa dan Wali Murid telah dijamin kualitasnya. Penjamin kualitas pada rencana pengembangan sekolah ini dilakukan oleh tim yang dibentuk oleh ketua tim pelaksana yakni Komite Sekolah yang berperan aktif dan dibawah langsung oleh Majelis Pendidikan Dasar dan Menengah (Dikdasmen) Cabang yang terus dipantau oleh Majelis Dikdasmen Pimpinan Daerah Gresik, sehingga kualitas pendidikan Muhammadiyah terjamin dan selalu memiliki standar baku yang telah dibuat.

Terdapat kesenjangan atribut pada layanan pendidikan di perguruan Muhammadiyah yang dijadikan indikator pada penelitian ini yakni Sikap yang terpuji, Laporan kemajuan akademik siswa, Perangkat pembelajaran tenaga pendidik terstruktur dengan baik, Pengalaman tenaga pendidik, Responsif menghadapi keluhan stakeholder, Menyelesaikan masalah sesuai dengan harapan stakeholder, Menjaga rahasia data institusi, Guru datang tepat waktu, Akses komputer untuk siswa, dan Pelayanan tenaga pendidik terhadap individu.

Tindakan yang dilakukan pada kesenjangan atribut layanan pendidikan di perguruan Muhammadiyah untuk mendapatkan kualitas layanan yang berkelanjutan adalah Menggelar pelatihan *service excellence* kepada tenaga pendidik dan staff, Membuat sistem terintegrasi akademik yang bisa diakses oleh wali murid, Menyiapkan perangkat pembelajaran (lesson plan) diawal tahun akademik, Mengirim tenaga pendidik untuk upgrading skill, Membuat sistem terintegrasi akademik, Membuka kotak saran dan pengendalian layanan terpadu dan konseling, Membuat sistem terintegrasi akademik, Menggunakan absensi finger print untuk mengontrol kedatangan Guru, Pengembangan IT, dan Membuat layanan terpadu dan konseling.

DAFTAR PUSTAKA

- Anita Quinn, Gina Lemay, Peter Larsen And Dana M. Johnson. 2009. *Service Quality In Higher Education*. Vol. 20. No. 2. February 2009. 139–152 : Taylor & Francis
- Apriani Bangun, Rosnani Ginting, Ukurta Tarigan . 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Dengan Menggunakan Quality Function Deployment Di Jurusan Akuntansi Xyz*. E-Jurnal Teknik Industri Ft Usu Vol 3. No. 1. September 2013 Pp. 47-51
- Bemowski, K. 1991. *Restoring The Pillars Of Higher Education*. *Quality Progress*. October. 37–42
- Cronin, J. J. & Taylor, S. A. 1992 *Measuring Service Quality: Reexamination And Extension*. *Journal Of Marketing*. 56. 55–68
- Daniel Jake Beaumont. 2012. *Service Quality In Higher Education: The Students' Viewpoint*. University Of Manchester Manchester Business School
- Fandy Tjiptono. 1997. *Manajemen Jasa*. Cetakan 2. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Prinsip-Prinsip Total Service Quality*. Edisi Pertama. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono Dan Anastasia Diana. 1995. *Total Quality Management*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Febriana Wurjaningrum. 2010. *Penerapan Model Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Merancang Perbaikan Kualitas Layanan Pendidikan Pada Universitas Airlangga*. *Majalah Ekonomi Tahun Xx*. No. 2 Agustus 2010
- Firdaus Abdullah. 2006. *The Development Of Hedperf: A New Measuring Instrument Of Service Quality For The Higher Education Sector*. *International Journal Of Consumer Studies*. 30. 6. November 2006. Pp569–581
- Firdaus Abdullah. 2006. *Measuring Service Quality In Higher Education: Three Instruments Compared*. *International Journal Of Research & Method In Education* Vol. 29. No. 1. April 2006. Pp. 71–89
- Ginting, Rosnani . 2005. *Perbaikan Kualitas Jasa Pelayanan Pustaka Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment Di Perpustakaan USU Medan*. *Jurnal Komunikasi Penelitian*. Vol 17. No 4.
- Husein Umar (2000), *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Cetakan 3, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada
- Jay Heizer, Barry Render. 2015. *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*. Salemba Empat: Jakarta
- Kotler, Philip (2009). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol*. Jilid 1 & 2. Terjemahan. Jakarta. Prenhallindo.
- Lawson, S. B. 1992. *Why Restructure? An International Survey Of The Roots Of Reform*. *Journal Of Education Policy*. 7. 139–154
- Wicaksono, Adhitya Wahyu. 2013. *Penerapan Metode Qfd (Qualityfunction Deployment) Pada Rencana Pengembangan Sekolah Di Smkn 2 Yogyakarta*. Fakultas Teknik : Uny
- Parasuraman, A. Valeri, A. Zeithmal Dan Berry L. Leonard (1990). *Delivering Quality Service. Balancing Customer Perception And Expectation*. New York. The Free Press
- Rosalina. 2010. *Analisis Quality Function Deployment (Qfd) Pada Manajemen Kurikulum Berbasis Kompetensi Terhadap Penggunaan Multimedia*. Fakultas Teknik : Universitas Gunadarma
- Reza Jamali, Hajar Aramoon, Hossein Mansoori. 2010. *Dynamic Quality Function Deployment In Higher Education*. *Jordan Journal Of Mechanical And Industrial Engineering*. Volume 4. Number 4. September 2010. Issn 1995-6665. Pages 190 – 197
- Selim Ahmed, Muhammad Mehedi Masud. 2014. *Measuring Service Quality Of A Higher Educational Institute Towards Student Satisfaction*. *American Journal Of Educational Research*. 2014. Vol. 2. No. 7. 447-455
- Sugiono (2000). *Statistik Untuk Penelitian*. Cetakan 3. Bandung. Alfabeta.
- Teas, R. K. 1993. *Consumer Expectations And The Measurement Of Perceived Service Quality*. *Journal Of Professional Services Marketing*. 8(2). 33–54
- Wicaksono, Adhitya Wahyu. 2013. *Penerapan Metode QFD (Quality Function Deployment) Pada Rencana Pengembangan Sekolah Di SMKN 2 Yogyakarta*. Fakultas Teknik: UNY

- Wurjaningrum, Febriana. 2010. *Penerapan Model Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Merancang Perbaikan Kualitas Layanan Pendidikan Pada Universitas Airlangga*. Majalah Ekonomi Tahun XX, No.2 2010 Universitas Airlangga : Surabaya
- Zhang Yu. *Analyzing Service Quality Via QFD And Servqual: Applications In Accommodation Services And Distance Learning*. National University Of Singapore. Singapore. 2003.
- Zeithaml. V. A. & Bitner. M. J. 1996. *Services Marketing* (Singapore. Mcgraw-Hill).