

## Intisari

Tingginya pertumbuhan sekolah SPK di Indonesia menghasilkan persaingan yang sangat ketat dalam industri pendidikan di Indonesia. Kondisi yang dihadapi konsumen jasa pendidikan di Indonesia tentunya menyebabkan konsumen cenderung lebih selektif sehingga memiliki *bargaining power* yang tinggi. Persaingan pada sektor pendidikan menjadi lebih kompetitif karena konsumen ingin agar kualitas layanan pendidikan yang diterima oleh mereka adalah yang terbaik. Oleh karena itu SMA Global Jaya School perlu melakukan analisis kualitas layanan agar layanan yang diberikan sesuai dengan permintaan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengidentifikasi karakteristik dari kualitas layanan pendidikan yang dibutuhkan oleh siswa sebagai konsumen layanan; (2) Mengidentifikasi prioritas kebutuhan konsumen akan karakteristik dari kualitas layanan pendidikan; (3) Mengidentifikasi upaya peningkatan kualitas layanan SMA Global Jaya School.

Penelitian ini menggunakan metode kuesioner yang dibagikan kepada seluruh siswa SMA global Jaya School. Kuesioner berisikan 24 atribut yang diklasifikasi berdasarkan ServQual untuk dinilai kinerja dan kepentingan layanan. Setelah terkumpul 147 responden analisis dilakukan menggunakan matriks IPA dan House of Quality.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 13 atribut yang dapat ditingkatkan oleh SMA Global Jaya School dimana terdapat 12 atribut dalam kuadran “*keep up the good work*”, dan 1 atribut dalam kuadran “*concentrate here*”. Melalui wawancara yang dilakukan dengan pihak SMA Global Jaya School ditemukan 13 respon teknis yang dapat dilakukan oleh SMA Global Jaya School.

**Kata kunci:** *Quality Function Deployment, ServQual, Importance-Performance Analysis*, kualitas layanan, kualitas

## Abstract

The high growth of Sekolah Pendidikan Kerjasama (SPK) in Indonesia has resulted in very intense competition in the education industry in Indonesia. The conditions faced by consumers of education services in Indonesia certainly cause consumers to be more selective, thus giving them high bargaining power. Competition in the education sector has become more competitive because consumers want the quality of education services they receive to be the best. Therefore, SMA Global Jaya School needs to conduct a service quality analysis to ensure that the services provided meet consumer demands. This research aims to: (1) Identify the characteristics of education service quality needed by students as service consumers; (2) Identify consumer needs priorities regarding the characteristics of education service quality; (3) Identify efforts to improve the quality of SMA Global Jaya School services.

This research uses a questionnaire method distributed to all students of SMA Global Jaya School. The questionnaire contains 24 attributes classified based on ServQual to assess service performance and importance. After collecting 147 respondents, analysis is conducted using IPA matrix and House of Quality.

The research results show that there are 13 attributes that can be improved by SMA Global Jaya School, with 12 attributes in the “keep up the good work” quadrant, and 1 attribute in the “concentrate here” quadrant. Through interviews conducted with SMA Global Jaya School, 13 technical responses were found that can be implemented by SMA Global Jaya School.

**Keywords:** Quality Function Deployment, ServQual, Importance-Performance Analysis, service quality, quality