

## **ABSTRACT**

The objectives of this research are to analyze and understand the possibility of application of Quality Function Deployment (QFD) to improve service quality, and to recommend priority that should be set by management to improve service quality in Primagama Yogyakarta.

This research is based on QFD method to build house of quality (Heizer and Render, 2004: 161). SERVQUAL questionnaire (Parasuraman et al, 1985) is used to identify customers' requirements, its importance, and gap between customer perception and expectation. To identify technical requirements, interview with management and observation of daily operation at Primagama Yogyakarta was conducted.

From this research can be identified 21 customers requirement divided into five dimensions of service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles), which the most important dimension is reliability. Beside that, nine technical requirements (teaching method, physical facilities, employee and tutor recruitment, training, coordination system, employee and tutor performance measurement, consultation program, facilitating goods, and operation hour) were identified. From those nine technical requirements, training is the most critical technical requirement that should be enhanced by management to improve service quality at Primagama Yogyakarta. Based on this research can be concluded that QFD method can be applied in learning assistance institutions, such as Primagama, to improve service quality.

Keywords: QFD, service quality, house of quality

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memahami kemungkinan penerapan *Quality Function Deployment (QFD)* untuk meningkatkan mutu pelayanan, dan untuk merekomendasikan prioritas yang harus diambil oleh pihak manajemen untuk meningkatkan mutu pelayanan di Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Yogyakarta.

Penelitian ini didasarkan pada metode QFD untuk membangun rumah mutu (Heizer dan Render, 2004: 161). SERVQUAL kuesioner (Parasuraman, 1985) digunakan untuk mengidentifikasi permintaan pelanggan, tingkat kepentingan tiap-tiap permintaan, dan kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan. Wawancara dengan pihak manajemen dan pengamatan operasi sehari-hari dilakukan untuk mengidentifikasi persyaratan teknis yang ada di Primagama.

Dari penelitian ini dapat diidentifikasi 21 permintaan pelanggan yang dikelompokkan ke dalam lima dimensi mutu pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*), dimana dimensi yang paling penting adalah *reliability*. Selain itu juga diidentifikasi sembilan persyaratan teknis, yaitu: metode pengajaran, fasilitas fisik, rekrutmen karyawan dan tutor, pelatihan, system koordinasi, pengukuran performans karyawan dan tutor, program konsultasi, *facilitating goods*, dan jam operasi. Dari sembilan persyaratan teknis tersebut, pelatihan merupakan persyaratan teknis yang paling penting untuk ditingkatkan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Primagama Yogyakarta. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa metode QFD dapat diterapkan di lembaga bimbingan belajar, misalnya Primagama, untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Kata kunci: *QFD, service quality, house of quality*