

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PROGRAM *FULLDAY* KAMPUNG INGGRIS JOGJA MELALUI PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)

Apriana Vika Vianbara (Manajemen-21/480082/EK/23577)

Dosen Pembimbing: Prof. Wakhid Slamet Ciptono, MBA., MPM., Ph.D.

Intisari

Kampung Inggris Jogja merupakan salah satu fasilitas edukasi bahasa Inggris yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta. Bulan Maret tahun 2025, Kampung Inggris Jogja mendapatkan penilaian 4.7/5.0 dari Google Review. Berdasarkan penilaian tersebut, Kampung Inggris Jogja menempati peringkat ketiga di Daerah Istimewa Yogyakarta. Perbaikan kualitas layanan perlu ditingkatkan oleh Kampung Inggris Jogja agar ia dapat menempati peringkat satu kampung Inggris terbaik di Daerah Istimewa Yogyakarta. Terutama program *fullday* yang memberikan pengalaman lengkap untuk pelanggan. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuantitatif melalui survei untuk mendapatkan informasi suara pelanggan. Kemudian, dilakukan wawancara sebagai bagian dari metode naratif interpretatif kualitatif untuk mendapatkan informasi mengenai atribut pelayanan Permintaan Teknis di Kampung Inggris Jogja. Kemudian, suara konsumen akan diolah dengan menggunakan metode *Quality function Deployment* (QFD) sebagai visualisasi rancangannya. Terdapat 10 prioritas atribut kebutuhan pelanggan di Kampung Inggris Jogja, dengan peringkat teratas adalah tutor yang profesional dan komunikatif. Setelah dilakukan QFD, ditemukan bahwa layanan Kampung Inggris Jogja yang paling banyak memberikan impact adalah *hunting bule* dengan persentase prioritas sebesar 12.12%. Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi terhadap literatur akademik berkaitan dengan QFD di area lingkungan pendidikan informal seperti Kampung Inggris Jogja. Hal ini dapat membantu peneliti selanjutnya dalam membahas topik serupa. Secara praktis, penelitian ini bermanfaat untuk menilai bagaimana skala kebutuhan pelajar Kampung Inggris Jogja dan prioritas perbaikan layanan di Kampung Inggris Jogja, sehingga memudahkan manajemen Kampung Inggris Jogja untuk menentukan skala perbaikan.

Kata kunci : Kampung Inggris Jogja, program *fullday*, QFD, Suara Pelanggan, Permintaan Teknis.

SERVICE QUALITY ANALYSIS OF THE FULLDAY PROGRAM AT KAMPUNG INGGRIS JOGJA THROUGH THE APPLICATION OF QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

Apriana Vika Vianbara (Management-21/480082/EK/23577)

Thesis Supervisor: Prof. Wakhid Slamet Ciptono, MBA., MPM., Ph.D.

Abstract

Kampung Inggris Jogja is one of the English education facilities located in the Special Region of Yogyakarta. As of March 2025, Kampung Inggris Jogja received a rating of 4.7 out of 5.0 on Google Reviews. Based on this rating, it ranks third among English language centers in the region. To become the top-ranked English camp in Yogyakarta, Kampung Inggris Jogja needs to improve the quality of its services. Especially the fullday program which provides a comprehensive experience for the customers. Data collection was conducted using a quantitative method through surveys to obtain information on the Voice of the Customer. In addition, interviews were carried out as part of a qualitative interpretative narrative method to gather insights on the technical requirements of Kampung Inggris Jogja. The customer feedback was then processed using the Quality Function Deployment (QFD) method to visualize the service design. There are ten priority customer requirement attributes at Kampung Inggris Jogja, with the highest-ranking attribute being professional and communicative tutors. Based on the QFD analysis, the service element that provides the greatest impact is the “hunting bule” activity, which holds the highest improvement priority score of 12.12%. Theoretically, this research contributes to academic literature on the application of QFD in informal education environments such as Kampung Inggris Jogja, offering valuable insight for future researchers exploring similar topics. Practically, this study helps evaluate the scale of students' needs and service improvement priorities at Kampung Inggris Jogja, thus assisting management in determining targeted service enhancements.

Keywords: Kampung Inggris Jogja, fullday program, QFD, Voice of Customer, Technical Requirement.