



**ANALISA KUALITAS JASA LAYANAN PENDIDIKAN DENGAN PENDEKATAN *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) (Studi Kasus: SMA X, Batam)**

**QUALITY ANALYSIS OF EDUCATION SERVICES WITH SERVICE QUALITY (SERVQUAL) AND QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) (Case Study: SMA X, Batam)**

Fuad Dwi Hanggara<sup>1</sup>,

<sup>1</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universal University

ARTICLE INFO

Article history:

Diterima 06-09-2019  
Diperbaiki 10-11-2019  
Disetujui 27-12-2019

Kata Kunci:

Peningkatan Kualitas Pelayanan, *Service Quality*, *Quality Function Deployment*

Keywords:

Service Quality Improvement, Service Quality, Quality Function Deployment

ABSTRAK

Layanan pelanggan adalah salah satu faktor utama untuk meningkatkan kualitas institusi pendidikan. Selain itu, diharapkan akan ada proses peningkatan berkelanjutan untuk kinerja sekolah sehingga kualitas dan output sekolah sebagai lembaga pendidikan selalu menjadi lebih baik dari waktu ke waktu. Oleh karena itu perlu ditinjau konsumen untuk meningkatkan kualitas institusi pendidikan terkait sehingga layanan institusi pendidikan di SMA X Kota Batam lebih baik. Studi ini mengintegrasikan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Quality Function Deployment* (QFD). Kuesioner dibuat berdasarkan 10 dimensi SERVQUAL sebagai alat untuk mengukur persepsi dan harapan konsumen sehingga diperoleh atribut negatif. Atribut negatif dimasukkan ke dalam suara pelanggan. Integrasi SERVQUAL dan QFD pada tahap ini. Hasil integrasi digunakan untuk menentukan prioritas keluhan, menentukan rencana peningkatan target, dan memberikan solusi sehingga target dapat dicapai berdasarkan nilai bobot mentah. Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas layanan SMA di kota Batam, dapat dilihat bahwa yang memiliki prioritas tertinggi untuk segera dilaksanakan adalah penerapan sistem hadiah/*award* kepada siswa yang berprestasi. Sedangkan atribut dengan tingkat kepentingan tertinggi kedua adalah materi tentang etika dasar kepada para siswa agar dapat terbina komunikasi yang baik antara siswa dan guru, dan kepentingan tertinggi ketiga adalah pembuatan prosedur standard operasional.

ABSTRACT

Customer service is one of the main factors to improve the quality of educational institutions. In addition, it is hoped that there will be a continuous improvement process for school performance so that the quality and output of schools as an educational institution always get better from time to time. Therefore, it is necessary to review consumers to improve the quality of related educational institutions so that the services of educational institutions in the SMA X of Batam City are better. This study integrates the Service Quality (SERVQUAL) method and Quality Function Deployment (QFD). The questionnaire was made based on 10 dimensions of SERVQUAL as a tool to measure consumer perceptions and expectations so that negative attributes were obtained. Negative attributes are entered into the voices of the customer. Integration of SERVQUAL and QFD is at this stage. The results of the integration are used to determine the priority of complaints, determine the target improvement plan, and provide solutions so that the target can be achieved based on raw weight values. Based on the results of research on the quality of service provided to high schools in the city of Batam, it is clear that applying a pricing / awarding system to high achievers has the highest priority, which must be implemented immediately. While the attribute with the second highest importance for the students is a fundamental ethical basis for promoting good communication between students and teachers, the third highest interest is the creation of standard working instructions

## 1. Pendahuluan

Kebutuhan akan kualitas pendidikan saat ini semakin menjadi perhatian masyarakat. Karena sebagian besar masyarakat rela mengeluarkan biaya tinggi asal mendapatkan pendidikan yang berkualitas dan memberikan jaminan masa depan yang lebih baik. Pendidikan saat ini dapat menentukan ke arah mana seseorang akan melanjutkan pendidikan atau untuk mendapat pekerjaan yang lebih baik. Sekolah adalah salah satu tempat untuk menciptakan manusia yang intelektual tanpa melihat latar belakang budaya, ekonomi dan status sosial pada siswa yang ada di dalamnya. Salah satu tantangan penting yang dihadapi oleh sekolah, perguruan tinggi dan sekolah tinggi adalah bagaimana mengelola sebuah institusi pendidikan yang bermutu, dimana dalam upaya peningkatan didasarkan kepada manajemen perusahaan. Penerapan manajemen mutu pendidikan ini cukup populer dengan istilah *Total Quality Education* (TQE).

Dasar dari manajemen ini adalah dari pengembangan konsep *Total Quality Management* (TQM), yang awalnya diterapkan pada dunia bisnis kemudian diterapkan pada dunia pendidikan. Secara filosofis, konsep ini menekankan pada identifikasi secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan [1]. Salah satu objek penelitian untuk instansi pendidikan di Kota Batam adalah Sekolah Menengah Atas (SMA) X. Hal ini berangkat dari menurunnya jumlah penerimaan siswa baru serta lulusan yang diterima atau lolos seleksi penerimaan mahasiswa baru di perguruan tinggi negeri pada 3 tahun terakhir [2]. Dengan melihat hal tersebut, maka diperlukan identifikasi secara menyeluruh terkait dengan pelayanan yang terdapat pada SMA tersebut serta diperlukannya perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) terhadap kualitas layanan pendidikan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan, maka dengan adanya perbaikan diharapkan kepuasan semua *stakeholder* yang terkait dalam layanan akademik dapat meningkatkan jumlah calon siswa baru dan daya saing lulusan agar mampu diterima di perguruan tinggi idaman pada tahun selanjutnya.

Menurut Kitcroen dalam [3] bahwa jumlah keluhan dikhawatirkan bisa menimbulkan image buruk institusi pendidikan yang berpengaruh pada jumlah siswa yang mendaftar. Selain itu berpengaruh pada akreditasi sekolah pada tahun selanjutnya. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan fasilitas, job description, dan pelayanan sehingga memberikan kepuasan terhadap murid/pelajar sebagai pengguna utama.

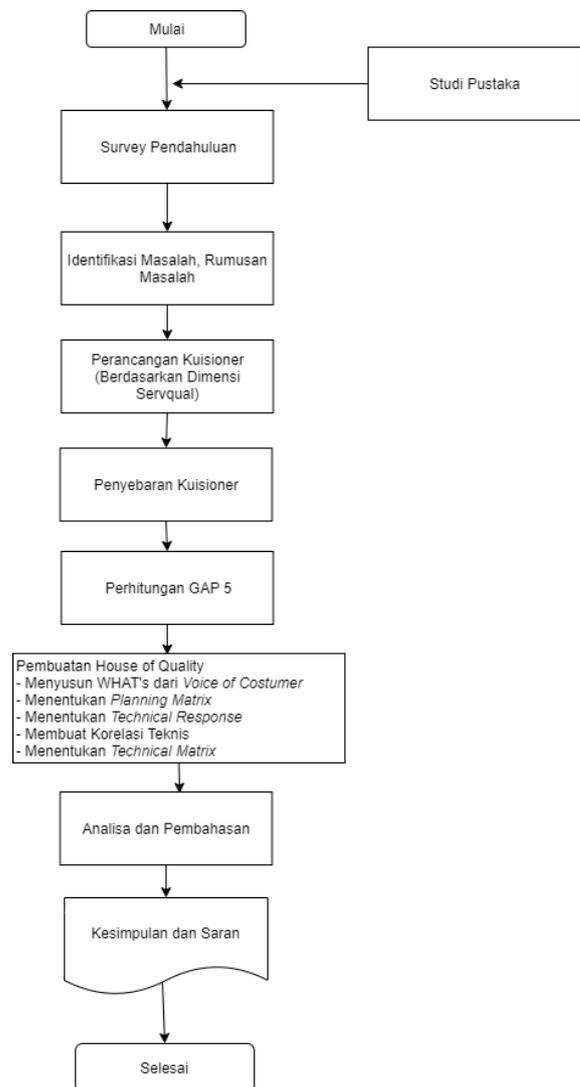
Metode *servqual* digunakan untuk menentukan atribut serta mengukur kesenjangan (*gap*) antara harapan dengan persepsi pelanggan terhadap suatu layanan yang dapat menimbulkan kepuasan [4, 5]. Kemudian QFD digunakan untuk menerjemahkan keinginan pelanggan pada desain yang dijadikan sasaran. Dan sebagai alat untuk memperkenalkan solusi proses alternatif kepada mereka. Kemudian, informasi ini dipadukan di awal proses desain untuk membantu menetapkan hal apa yang dapat memuaskan pelanggan dan dimana upaya-upaya kualitas perlu disebar [6-9].

## 2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah lebih menekankan pada pendekatan kuantitatif. Alasan penggunaan metode ini adalah dapat memberikan deskripsi mengenai gejala yang dan atau fenomena oleh SMA X Batam yang berkaitan dengan kualitas layanan jasa pendidikan yang ditawarkan oleh SMA X dalam upaya meningkatkan pelayanan dilihat dari sisi siswa. Dengan objek penelitian ini adalah pelajar SMA X Batam Kelas XI-XII yang telah merasakan kualitas pelayanan SMA X Batam.

Penelitian ini adalah mengenai kualitas pelayanan yang ada di SMA X kota Batam sebagai obyek penelitian, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen serta tingkat kepentingan siswa terhadap atribut pelayanan sesuai dengan keinginan siswa. Seperti pada matriks pengembangan QFD dengan langkah tahapan (1) keinginan konsumen menuju parameter teknik, (2) parameter teknik menuju ke kebutuhan proses dan, (3) kebutuhan proses menuju ke prosedur kualitas.

Metode penelitian dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. Flowchart Penelitian

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Analisis Gap Tipe 5

Kuisoner disebarkan kepada 96 responden siswa yang telah merasakan pelayanan SMA X, kemudian dihitung nilai rata-rata setiap atribut pertanyaan yang mewakili 10 dimensi *Service Quality* pada tingkat persepsi dan tingkat harapan pelanggan. Kemudian dicari selisih setiap atribut pertanyaannya [10-12]. Berikut adalah Tabel 1 yang menunjukkan selisih (gap 5) antara tingkat persepsi dan tingkat harapan.

Tabel 1. Analisis GAP 5

No	Atribut Pernyataan	Nilai Ekspektasi	Nilai Persepsi	GAP
1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah	3.34	4.719	-1.375
2	Kegiatan belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar	3.25	4.583	-1.333
3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan baik	3.25	4.719	-1.469
4	Guru mampu menyampaikan materi terkini	3.042	4.646	-1.604
5	Guru mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikan	2.823	4.667	-1.844
6	Terdapat <i>training</i> dalam mempersiapkan siswa menghadapi SPMB	3.052	4.677	-1.625
7	Peraturan sekolah berlaku terhadap semua siswa	3.313	4.75	-1.438
8	Guru memberikan tugas dengan proporsioanl kepada siswa	3.344	4.688	-1.344
9	Guru bersikap adil kepada seluruh siswa	3.406	4.75	-1.344
10	Guru mudah ditemui apabila ada siswa yang berkonsultasi	3.188	4.719	-1.531
11	Kegiatan belajar mengajar mudah dipahami dan dimengerti	3.229	4.698	-1.469
12	Karyawan terampil dan sigap dalam urusan administrasi	3.094	4.667	-1.573
13	Tenaga perpustakaan melayani siswa dengan baik	3.146	4.708	-1.563
14	Kejujuran yang dimiliki oleh setiap petugas tata usaha	3.302	4.76	-1.458
15	Keamanan pada kegiatan belajar mengajar terjaga	3.188	4.823	-1.635
16	Karyawan mampu melayani wali murid dengan baik	3.073	4.75	-1.677
17	Karyawan dan guru berpenampilan rapi dan baik	3.198	4.76	-1.563
18	Laboratorium memiliki peralatan yang lengkap	2.865	4.698	-1.833
19	Lingkungan sekolah yang aman dan bersih	2.813	4.771	-1.958
20	Guru memiliki kreatifitas dalam mengajar	2.958	4.792	-1.833
21	Terbinanya komunikasi yang baik antara siswa	3.094	4.771	-1.677

No	Atribut Pernyataan	Nilai Ekspektasi	Nilai Persepsi	GAP
22	dengan guru dan karyawan Terdapat sistem informasi sekolah (website) yang informatif	3.427	4.771	-1.344
23	Karyawan membantu siswa dengan segera apabila ada kesulitan	3.063	4.833	-1.771
24	Guru menjawab dengan segera pertanyaan dari siswa apabila terdapat pertanyaan dan kesulitan	3.219	4.875	-1.656

#### 3.2 House of Quality (HOQ)

Pada HOQ ada beberapa tahapan dalam pembuatannya, yaitu menganalisis *Voice of Customer*, *Planning Matrix*, *Competitive Benchmarking* dan *Technical Response*.

##### Competitive Benchmarking

Tahap ini merupakan tahap untuk melihat dimana posisi tingkat kepuasan konsumen SMA X yang merupakan objek yang diamati dibandingkan dengan kompetitor SMA Y yang disajikan pada Tabel 2:

Tabel 2. Atribut VOC dan *Competitive Benchmarking*

No	Atribut Pernyataan	Nilai Persepsi SMA X	Nilai Persepsi SMA Y
1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah	3.34	3,29
2	Kegiatan belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar	3.25	2,81
3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan baik	3.25	2,81
4	Guru mampu menyampaikan materi terkini	3.042	3,17
5	Guru mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikan	2.823	3,20
6	Terdapat <i>training</i> dalam mempersiapkan siswa menghadapi SPMB	3.052	3,27
7	Peraturan sekolah berlaku terhadap semua siswa	3.313	3,37
8	Guru memberikan tugas dengan proporsioanl kepada siswa	3.344	3,36
9	Guru bersikap adil kepada seluruh siswa	3.406	3,38
10	Guru mudah ditemui apabila ada siswa yang berkonsultasi	3.188	3,10

#### 3.3 Analisis *Planning Matrix*

Langkah selanjutnya dalam perancangan *House of Quality* adalah *planning matrix*. Berikut ini merupakan hasil analisis *planning matrix*:

##### 1. Raw Weight

*Raw Weight* merupakan suatu nilai yang menggambarkan tingkat kepentingan secara keseluruhan setiap kebutuhan pelanggan yang berdasarkan tingkat kepentingan pelanggan (*Important to Customer*) dan (*improvement Ratio*).

Contoh perhitungan atribut no.1 sebagai berikut:

*Raw Weight* =

$$(\text{Important to Customer}) * (\text{Improvement Ratio}) = 0.041 * 1.41 = 0,058 \quad (2)$$

Nilai *raw weight* dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Raw Weight**

No	Atribut Pernyataan	Raw Weight
1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah	0.0586
2	Kegiatan belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar	0.0569
3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan baik	0.0603
4	Guru mampu menyampaikan materi terkini	0.0625
5	Guru mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikan	0.0679
6	Terdapat <i>training</i> dalam mempersiapkan siswa menghadapi SPMB	0.0631
7	Peraturan sekolah berlaku terhadap semua siswa	0.06
8	Guru memberikan tugas dengan proporsioanl kepada siswa	0.0578
9	Guru bersikap adil kepada seluruh siswa	0.0583
10	Guru mudah ditemui apabila ada siswa yang berkonsultasi	0.0615

## 2. Normalized Raw Weight

*Normalized Raw Weight* merupakan *raw weight* yang dinyatakan dalam persen atau pecahan antara 0 sampai 1 atau 100%. Contoh perhitungan atribut no. 1:

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{rawweight}}{\sum \text{rawweight}} = \frac{0.0586}{1.509} = 0,038 \quad (3)$$

Nilai *normalized raw weight* dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4. Normalized Raw Weight**

No	Atribut Pernyataan	Normalized Raw Weight
1	Prosedur penerimaan siswa yang mudah	0.0388
2	Kegiatan belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar	0.0377
3	Jadwal pelajaran dijalankan dengan baik	0.04
4	Guru mampu menyampaikan materi terkini	0.0414
5	Guru mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikan	0.045
6	Terdapat <i>training</i> dalam mempersiapkan siswa menghadapi SPMB	0.0418
7	Peraturan sekolah berlaku terhadap semua siswa	0.0397
8	Guru memberikan tugas dengan proporsioanl kepada siswa	0.0383
9	Guru bersikap adil	0.0386

kepada seluruh siswa		
10	Guru mudah ditemui apabila ada siswa yang berkonsultasi	0.0408

## 3.4 Technical Matrix

Pada tahap ini, ada tiga hal yang termasuk dalam *Technical Matrix* yaitu:

1. *Contribution*, fungsi dari sub matriks ini untuk mengetahui seberapa besar peranan sari setiap respon teknis. *Contribution* didapat dari nilai total relationship masing-masing respon teknis.

2. *Normalized Contribution*, fungsinya untuk mengetahui seberapa besar persentase setiap respon teknis dari total *contribution* tersebut.

3. *Priorities*, fungsinya untuk merengking nilai yang didapat dari *Normalized Contribution*

Berikut adalah nilai *contribution* dan *normalized contribution* yang disajikan pada Tabel 5 dan Tabel 6 menjelaskan nilai prioritas.

**Tabel 5. Nilai Contribution dan Normalized Contribution**

No	Technical Response	Contribution	Normalized Contribution
1	Terdapat pelatihan yang dilaksanakan secara regular agar kompetensi guru meningkat	0.5276	0.0318
2	Adanya sosialisasi tentang peraturan sekolah kepada seluruh siswa	0.5276	0.0318
3	Adanya materi tentang etika dasar bagi siswa agar terbina komunikasi yang baik antar siswa dengan guru	2.705	0.163
4	Adanya jadwal regular bagi siswa yang ingin berkonsultasi	0.5428	0.0327
5	Terdapat sistem pemberian hadiah bagi siswa yang berprestasi	3.462	0.209
6	Adanya pembuatan rencana pembelajaran bagi pihak guru agar kegiatan belajar mengajar berjalan dengan baik	0.611	0.037
7	Pemberian hukuman bagi guru yang meninggalkan ruang ketika jam pelajaran masih berlangsung	0.558	0.034
8	Adanya jadwal pembersihan ruang kelas dan laboratorium	0.578	0.035
9	Pelatihan tentang pelayanan bagi para karyawan agar pelayanan berjalan dengan baik	0.582	0.035
10	Adanya jam tambahan bagi para siswa yang masih	0.61	0.037

	belum mengerti mata pelajaran tersebut		
11	Dilaksanakan ekstrakurikuler berdasarkan minat dan bakat para siswa	0.641	0.039
12	Pembuatan prosedur standard operasional di SMA X	1.804	0.109

Tabel 6. Nilai Prioritas

No	Technical Response	Priority
1	Terdapat pelatihan yang dilaksanakan secara regular agar kompetensi guru meningkat	12
2	Adanya sosialisasi tentang peraturan sekolah kepada seluruh siswa	12
3	Adanya materi tentang etika dasar bagi siswa agar terbina komunikasi yang baik antar siswa dengan guru	2
4	Adanya jadwal regular bagi siswa yang ingin berkonsultasi	11
5	Terdapat sistem pemberian hadiah bagi siswa yang berprestasi	1
6	Adanya pembuatan rencana pembelajaran bagi pihak guru agar kegiatan belajar mengajar berjalan dengan baik	5
7	Pemberian hukuman bagi guru yang meninggalkan ruang ketika jam pelajaran masih berlangsung	10
8	Adanya jadwal pembersihan ruang kelas dan laboratorium	9
9	Pelatihan tentang pelayanan bagi para karyawan agar pelayanan berjalan dengan baik	8
10	Adanya jam tambahan bagi para siswa yang masih belum mengerti mata pelajaran tersebut	7
11	Dilaksanakan ekstrakurikuler berdasarkan minat dan bakat para siswa	4
12	Pembuatan standar operasional prosedur di SMA X	3

#### 4. Analisis Dan Pembahasan

1. Terdapat sistem pemberian hadiah bagi siswa berprestasi pada SMA X Kota Batam. Respon teknis dengan prioritas pertama merupakan adanya sistem pemberian hadiah bagi siswa berprestasi.

Dengan adanya sistem atau program pemberian hadiah bagi siswa berprestasi maka akan memacu para siswa untuk

berlomba secara sehat dalam meningkatkan prestasi bagi individu tiap siswa dan juga dapat meningkatkan akreditasi SMA X.

2. Adanya materi tentang etika dasar bagi siswa agar terbina komunikasi yang baik antar siswa dengan guru dan karyawan. Respon teknis dengan prioritas kedua yaitu adanya materi atau mata pelajaran tentang etika dasar bagi para siswa. Karena dengan adanya materi tersebut maka dapat membentuk karakter dari siswa tersebut menjadi lebih sopan dan baik. Dan dengan terbentuknya karakter dari siswa tersebut maka komunikasi antara siswa dengan guru dan karyawan akan terjalin dengan baik.

3. Pembuatan prosedur standard operasional di SMA X. Respon teknis dengan prioritas ketiga adalah konsistensi dalam pembuatan *Standart Operational Procedure* (SOP). Dalam kondisi saat ini di SMA X bahwa SOP belum dibuat dengan baik. Maka dari itu perlu diadakannya prosedur standard operasional dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar, kegiatan administrasi, dan kegiatan lain yang terdapat di SMA X. Serta dilakukannya sosialisasi yang berkelanjutan, diharapkan agar para siswa, guru, dan karyawan dapat melakukan kegiatan berdasarkan standard-standard yang telah dibuat

#### 5. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini berdasarkan Hasil analisa dari QFD didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan kuisisioner terdapat keluhan pelanggan SMA X yang dapat diterjemahkan menjadi 24 *voice of customer* yang didapatkan dari perhitungan gap 5. Dari 24 *voice of customer* tersebut dikelompokkan menjadi 10 bagian menurut *service quality* yaitu *Tangible, Assurance, Responsiveness, Reliability, Empathy, Akses, Komunikasi, Kesopanan, Kompetensi, dan Kredibilitas*. Atribut-atribut pelayanan jasa SMA X yang perlu ditingkatkan berdasarkan tingkat kepentingan (*raw weight*):

- Kelompok nilai terbesar pertama yang didapat dari perhitungan ialah pada atribut lingkungan sekolah aman dan bersih, laboratorium memiliki peralatan lengkap, guru memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai, dan guru memiliki kreatifitas dalam mengajar.
- Kelompok nilai terbesar kedua yang didapat dari perhitungan ialah pada atribut karyawan segera membantu siswa bila ada kesulitan, terbinanya komunikasi yang baik antara siswa dengan guru dan karyawan, karyawan melayani wali murid dengan baik, dan keamanan sekolah terjaga dengan baik.
- Kelompok nilai terbesar ketiga yang didapat dari perhitungan ialah pada atribut karyawan terampil dan sigap dalam urusan administrasi, petugas perpustakaan melayani siswa dengan baik, terdapat *training* bagi siswa dalam menghadapi seleksi SPMB, dan guru menyampaikan materi yang terupdate.

Rekomendasi yang dapat dilakukan oleh pihak SMA X sesuai dari prioritas perhitungan *Quality Function Deployment* antara lain: adanya pelatihan bagi guru dalam meningkatkan kompetensi, adanya materi pelajaran tentang etika dasar, terdapat sistem pemberian hadiah bagi siswa berprestasi, pembuatan prosedur operasional standard, pelaksanaan

ekstrakurikuler, dan pembuatan jadwal bagi siswa yang ingin berkonsultasi.

## Referensi

- [1] Akhlaghi, E., Amini, S., & Akhlaghi, H. (2012). *Evaluating educational service quality in technical and vocational colleges using SERVQUAL model. Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46(4), 5285-5289
- [2] Arikunto, Suharsini, (2012). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Rieka Cipta, Jakarta
- [3] Cohen, Lou, (1995). *Quality Function Deployment (QFD), How to Make QFD Work for You. Massachusetts: Addison Wesley Publishing Company.*
- [4] Dharmawan, Angga dan Febriana Wurjaningrum, (2015). Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode *Servqual Importance Performance Analysis* dan *Quality Function Deployment* Pada Plasa Telkom Cab. Dinoyo Surabaya, Program Studi S1 Manajemen Unair, 174.
- [5] R. R. Rerung, M. Fauzan, and H. Hermawan, "Website Quality Measurement of Higher Education Services Institution Region IV Using Webqual 4.0 Method", *Int. J. Adv. Data Inf. Syst.*, vol. 1, no. 2, pp. 89-102, May 2020.
- [6] Harun, C. Z., (2010). *Manajemen Sumber Daya Pendidikan*. Yogyakarta: Pena Persada.
- [7] Heizer, J., & Render, B. (2009) *Operation Management (Manajemen Operasi)* Education, Inc – Salemba Empat, Jakarta.
- [8] Murniati, AR dan Usman, N., (2009). Implementasi Manajemen Strategi Dalam Pemberdayaan Sekolah Menengah Kejuruan. Bandung: Cita Pusaka Media Perinti
- [9] Sallis, Edward. (2012). *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Jogjakarta : Diva Press.
- [10] Parasuraman, A. (2001). *The Behaviorial Consequenses of Service Quality. Journal of Marketing*. Vol 60.
- [11] Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016) *Service, Quality dan Satisfaction: Edisi 4*. Andi, Yogyakarta
- [12] Wulandari, S. H. E., & Ciptomulyono, U. (2011). Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan menggunakan integrasi Metode fuzzy servqual dan QFD. *Jurnal Magister Manajemen Teknik Industri ITS: Surabaya*. 2(3), 20-32.