

Integration of Servqual and QFD (Quality Function Deployment) Methods to Improve Service Quality at XYZ Islamic Boarding School

By Abdul Rahim

Abstract

Among the determining factors of a nation's progress is the quality of education. With a good education process, it is expected that the population of a country will have above average abilities and have better morals and have a broader perspective in thinking and solving a problem. One form of educational institution in Indonesia is the Islamic boarding school. Unlike schools in general, an Islamic boarding school not only manage formal education programs, but also manage other processes. This is a sign that the demands and requests for quality services from students will be greater than non-Islamic boarding schools. Research conducted at the XYZ Islamic Boarding School found that the XYZ Islamic Boarding School had not implemented service improvements based on the Voice of Customer. Therefore, to maximize service quality, XYZ Islamic Boarding School needs to pay attention to five dimensions of service quality, namely: tangibles (physical evidence), reliability, responsiveness, assurance and empathy. One way to find out how high the level of customer satisfaction is using the SERVQUAL and QFD (Quality Function Deployment) methods. SERVQUAL is used to find and address service gaps and is the basis for formulating and then complemented with the application of QFD, the purpose of which is to clarify the action plan that must be carried out. Furthermore, the results of the study obtained 19 service attributes that need to be improved and recommendations according to the results of the analysis with SERVQUAL and QFD.

Keywords : *SERVQUAL (Service Quality), QFD (Quality Function Deployment), Voice of Customer, Service Improvement Proposals, Islamic Boarding School*

Integrasi Metode Servqual dan QFD (*Quality Function Deployment*) untuk Perbaikan Kualitas Layanan pada Pesantren XYZ

Oleh Abdul Rahim

Abstrak

*Diantara faktor penentu kemajuan suatu bangsa adalah kualitas pendidikan. Dengan proses pendidikan yang baik, diharapkan penduduk suatu negara memiliki kemampuan diatas rata-rata dan memiliki moral yang lebih baik serta memiliki sudut pandang yang lebih luas dalam berpikir dan menyelesaikan suatu masalah. Salah satu bentuk lembaga pendidikan yang ada di Indonesia adalah pesantren, yakni suatu lembaga pendidikan berasrama atau biasa disebut boarding school. Berbeda dengan sekolah pada umumnya, pesantren sebagai lembaga pendidikan berasrama tidak hanya mengelola program pendidikan formal, namun juga mengelola proses lainnya. Hal ini menjadi sebuah isyarat bahwa tuntutan dan permintaan kualitas layanan dari peserta didik akan lebih banyak dibanding sekolah non-pesantren. Penelitian dilakukan di Pesantren XYZ, ditemukan bahwa Pesantren XYZ belum menerapkan perbaikan layanan yang berbasis Voice of Customer. Maka, untuk memaksimalkan kualitas layanan, Pesantren XYZ perlu memperhatikan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan emphaty (empati). Salah satu cara untuk mengetahui berapa besar tingkat kepuasan konsumen adalah dengan menggunakan metode SERVQUAL dan QFD (*Quality Function Deployment*). SERVQUAL digunakan untuk mencari dan mengatasi kesenjangan layanan dan menjadi dasar untuk merumuskan kemudian dilengkapi dengan pengaplikasian QFD yang tujuannya adalah untuk memperjelas action plan yang harus dilakukan. Selanjutnya, dari hasil penelitian didapatkan 19 atribut layanan yang perlu diperbaiki dan rekomendasi sesuai dengan hasil analisis dengan SERVQUAL dan QFD.*

Kata Kunci : *SERVQUAL (Service Quality), QFD (Quality Function Deployment), Voice of Customer, Usulan Perbaikan Kualitas Layanan, Pesantren*