

ABSTRAK

Dewasa ini telah terjadi perkembangan yang sangat pesat di semua aspek, baik teknologi maupun ilmu pengetahuan. Perkembangan pesat ini mendorong terjadinya persaingan hampir disemua aspek kehidupan, tak terkecuali dengan lembaga pendidikan. Tiap lembaga pendidikan berlomba-lomba menjadi yang terdepan di bidangnya, sehingga mereka akan meningkatkan kualitasnya menjadi lebih baik untuk memenangkan persaingan.

Cristal Kids merupakan lembaga pendidikan yang bergerak di bidang jasa pendidikan anak usia dini yang ada di wilayah Yogyakarta. Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini (LPAUD) Cristal Kids telah berdiri selama 2 tahun, sejak tahun 2010. Cristal Kids sebagai playgroup yang tergolong baru memerlukan sarana dan prasarana memadai dan sumber daya manusia yang berkualitas untuk dapat bersaing dalam menarik pelanggan serta menempatkan diri menjadi yang terbaik diantara industri jasa sejenis.

Evaluasi kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk mengetahui atribut pelayanan yang sudah baik dan yang belum baik, sehingga dapat menentukan prioritas perbaikan atribut pelayanan dengan optimal. Integrasi metode servqual, kano dan Quality Function Deployment (QFD) merupakan metode yang dapat menentukan prioritas perbaikan atribut pelayanan agar keluaran dari penelitian ini mampu mengoptimalkan perbaikan kualitas pelayanan Playgroup Cristal Kids yang akhirnya dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Playgroup Cristal Kids prioritas karakteristik pelayanan berurutan dari tingkat tertinggi hingga terendah pada Playgroup Cristal Kids adalah pembuatan program kegiatan sekolah, sikap dan perilaku karyawan, keahlian karyawan, pengetahuan karyawan, keamanan terhadap konsumen, kondisi sarana dan prasarana, alat penyampaian informasi dan layanan komunikasi serta komplain, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan sarana dan prasarana lingkungan sekolah, bentuk hadiah kepada karyawan teladan, dan urutan yang paling akhir adalah bentuk hukuman pada karyawan yang melanggar aturan.

Kata kunci : Kualitas Layanan; Metode Servqual; Kano; QFD

ABSTRACT

In recent years there has been a very rapid development in all aspects, both technology and science. The rapid development encourages the competition almost in all aspects of life, was no exception with the educational institution. Each educational institution vying to be the forefront in the field, so that they will improve the quality is getting better to win the competition.

Cristal Kids is the institution moves in the field of early childhood education services in Yogyakarta. Institution of Early Childhood Education (IECE) Cristal Kids has been up for 2 years, since 2010. Cristal Kids playgroup as a new playgroup needs adequate infrastructure and facilities and qualified human resources to be able compete in attracting customers and put their self to be the best among similar services industry.

Evaluation quality of service needed to be done to find out the attributes service of good and was not good, so it can determine priority repair service with optimal attributes. Integration method of servqual, kano and Quality Function Deployment (QFD) is a method that can determine priority to optimize service quality improvement of Cristal Kids Playgroup and finally can increase consumer satisfaction. Based on the research that has been conducted on Cristal Kids Playgroup, the priority characteristics order from the highest level to the lowest at Playgroup Cristal Kids is making school activity programs, attitudes and behavior of employees, employee skills, knowledge of employees, consumers safety, the conditions of infrastructure, the delivery of information, communication and complaint service, completeness of infrastructure, security of infrastructure, a gifts to exemplary employees, and a punishment on employees who violate the rules.

Key words: Quality of service, Servqual, Kano, QFD