

## ABSTRAK

Pendidikan merupakan hal terpenting untuk menentukan masa depan sehingga masyarakat sangat selektif dalam memilih sekolah yang terbaik. Hal itu yang membuat sekolah-sekolah saling bersaing untuk memberikan yang terbaik bagi siswa-siswinya. Salah satu SMA di Surabaya adalah SMA Kr. Pirmgadi. Sejak tahun 1978, SMA Kr. Pirmgadi merupakan SMA favorit pagi dan sore hari. Tetapi berdasarkan wawancara awal dan data-data siswa, saat ini SMA Kristen Pirmgadi mengalami penurunan jumlah siswa yang cukup drastis. Kemerosotan ini pasti akan terus berlangsung apabila SMA Kristen Pirmgadi tidak menyusun antisipasi untuk memperbaiki kualitas layanan pendidikan. Pengukuran kualitas layanan pendidikan SMA Kr. Pirmgadi dilakukan dengan menggunakan integrasi metode SERVQUAL dengan dimensi HEDPERF, Kano, dan QFD.

Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner awal untuk menentukan atribut setiap dimensi HEDPERF. Dari hasil tersebut didapatkan 33 atribut layanan yang dilanjutkan dengan pembuatan kuesioner SERVQUAL dan Kano. Dari hasil pengolahan data, didapatkan atribut yang memiliki gap terbesar adalah atribut mengenai sarana kritik dan saran sebesar -1,83. Selain itu, nilai skor kepuasan terendah juga berada pada atribut tersebut dengan nilai -8,64. Hal ini terjadi karena SMA Kr. Pirmgadi belum memiliki sarana kritik dan saran. Selanjutnya diintegrasikan dengan Kano, didapatkan bahwa terdapat 7 atribut yang dikategorikan sebagai *one dimensional*, 24 atribut sebagai *must be*, 2 atribut sebagai *indifferent*. Setelah mengetahui kategori tiap atribut, dilakukan perhitungan bobot untuk menentukan atribut mana yang harus diperbaiki. Ditemukan sebanyak 7 atribut yang harus diperbaiki yaitu sarana kritik dan saran, fasilitas UKS, penepatan janji sekolah, kompetensi guru, program internal yang berkualitas, dan fasilitas non-akademik. Kemudian hasil tersebut diintegrasikan dengan *Quality Function Development* menggunakan *House of Quality* untuk mendapatkan prioritas perbaikan. Dari analisis perbaikan didapatkan 15 solusi perbaikan dan berdasarkan urutan perbaikannya didapatkan 6 solusi perbaikan yang harus diperbaiki terlebih dahulu yaitu adanya kotak kritik dan saran, kuesioner kepuasan siswa secara online, adanya petugas UKS dan *cleaning service*, melakukan, metode belajar responsif dan kreatif, dan program internal sekolah (studi ekskursi, *live in*, bakti sosial).

**Kata Kunci :** Kualitas layanan pendidikan, SERVQUAL, HedPERF, Kano, *Quality Function Development*, Sekolah Menengah Atas