

**ANALISA LAYANAN TENAGA PENDIDIK DAN
KEPENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DENGAN PENDEKATAN METODE *DAN SERVQUAL*
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DI SMK PGRI 1 GRESIK**

UMARTO

09612056

Fakultas Teknik

Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Gresik

2014

ABSTRAK

SMK PGRI 1 Gresik adalah merupakan alih fungsi dari SPG (Sekolah Pendidikan Guru) PGRI Gresik .Pada awal berdiri, lembaga yang didirikan oleh yayasan Pembina lembaga pendidikan PGRI kabupaten gresik ini baru menampung 85 siswa(dua kelas).Namun berkat usaha dan kerja keras serta kerja sama yang baik antara pimpinan Sekolah dan seluruh dewan guru serta perangkat Sekolah lembaga ini dari tahun ke tahun mengalami perkembangan yang luar biasa baik dari jumlah siswa maupun dari berbagai fasilitas yang ada

Arti penting dari pendidikan telah disadari oleh kalangan masyarakat dari berbagai lapisan, oleh karena itu mutu pelayanan dan kualitas sekolah serta kepuasan pelanggan merupakan masalah yang harus diperhatikan. SMK PGRI 1 Gresik harus menciptakan, mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanannya, dalam bentuk atribut atau karakteristik yang sesuai dengan keinginan atau kebutuhan siswa. Sehingga mampu bersaing dengan SMK-SMK swasta lain yang ada di kota Gresik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan prioritas upaya peningkatan kinerja di tenaga pendidik dan kependidikan sesuai dengan keinginan siswa dan orang tua siswa (pelanggan) berdasarkan metode Quality Function Deployment (QFD) dan Serqual . Dalam penelitian ini disusun atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk diperhatikan dan dikembangkan, dan juga evaluasi

***Kata Kunci:* Kepuasan pelanggan, Pendidikan, Servqual dan QFD**