

**USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
SEKOLAH DASAR KRISTEN HIDUP BARU BANDUNG**



DRAF SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh:

Alvin Quartero

2012120214

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN – PT
Nomor: 227/SK/BAN-PT/Ak- XVI/S/XI/2013
Bandung
2018**

**PROPOSED IMPROVEMENT OF QUALITY SERVICE
AT HIDUP BARU ELEMENTARY SCHOOL BANDUNG**



UNDERGRADUATE THESIS DRAFT

**Submitted to complete one of the requirements
to acquire a Bachelor Degree in Economics**

Author:

Alvin Quartero

2012120214

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
MANAGEMENT PROGRAM
Accredited by the Decree of BAN-PT
No.227/SK/BAN-PT/AK-XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2018**

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN



USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
SEKOLAH DASAR KRISTEN HIDUP BARU BANDUNG

Oleh:

Alvin Quartero

2012120214

PERSETUJUAN SKIRPSI

Bandung, 17 Januari 2018

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen,

Triyana Iskandarsyah, Dra., Msi.

Pembimbing,

Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si.



PERNYATAAN:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Alvin Quartero
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 17 Desember 1994
Nomor Pokok Mahasiswa/NPM : 2012120214
Program studi : Manajemen
Jensi naskah : Skripsi

JUDUL

Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru Bandung

dengan,

Pembimbing : Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si

SAYA MENYATAKAN

Adalah benar – benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut diatas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesajaranaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU.No.20 Tahun 2003:
Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.
Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta

Bandung,

Dinyatakan tanggal: 5 Januari 2018

Pembuat pernyataan: Alvin Quartero



(Alvin Quartero)

ABSTRAK

Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru merupakan sekolah yang telah berdiri sejak 27 Agustus 1955 dan terletak di jalan Ciumbuleuit nomor 160 Bandung. Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru mengalami penurunan jumlah siswa baru pada 6 tahun terakhir dan hanya mencapai 50% - 70% dari target yang ditetapkan. Berdasarkan wawancara tidak terstruktur terhadap 10 orang tua siswa, terdapat beberapa keluhan mengenai pelayanan yang diberikan oleh Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru, maka dari itu penelitian mengenai " Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru Jalan Ciumbuleuit Bandung" perlu dilakukan.

Quality Function Deployment (QFD) dengan menggunakan alat bantu *House of Quality (HoQ)* merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengetahui apa saja hal yang menjadi karakteristik kebutuhan dan keinginan dari konsumen dan menentukan hal - hal apa saja yang menjadi prioritas perbaikan sehingga dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan variabel bauran pemasaran sebagai indikator tingkat kepuasan dari konsumen yang terdiri terdiri dari produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), promosi (*promotion*), karyawan (*people*), proses (*process*), dan bukti fisik (*physical evidence*). Dalam penelitian ini, dimensi yang digunakan hanya dimensi produk (*product*), harga (*price*), manusia (*people*), proses (*process*), dan bukti fisik (*physical evidence*).

Hasil pengolahan dan analisa data menunjukkan bahwa dimensi yang dianggap penting oleh orang tua siswa adalah dimensi manusia dan produk. Terdapat nilai kesenjangan antar tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang besar pada dimensi bukti fisik dan produk dengan nilai kesenjangan terbesar pada karakteristik "Toilet yang bersih". Pada hasil perhitungan nilai kepentingan, terdapat 22 hal yang menjadi prioritas perbaikan pada Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa karena oleh rahmat dan kuasa-Nya skripsi ini dapat terselesaikan. Skrip sini ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Kristen Katolik Parahyangan.

Banyak Pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu dari sang penulis yang telah memberikan dukungan baik berupa dukungan moral maupun material dalam proses penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk bagi penulis.
3. Ibu Triyana Iskandarsya, Dra., Msi. selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Universitas Katolik Parahyangan.
4. Ibu Rizka Nugraha Pratikna, S.E., M.M. sebagai dosen wali dari penulis selama menempuh studi di Universitas Katolik Parahyangan.
5. Seluruh Dosen beserta staf Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan.
6. Kepala Sekolah dan beserta para guru di Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru yang telah meluangkan waktu dan mengizinkan Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru sebagai objek penelitian.
7. Keluarga dari penulis yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Reynard yang menjadi sahabat baik penulis dan membantu penulis dalam segala kesulitan yang dialami oleh penulis.
9. Teman-teman dari PSO2: Fiina Ariafaz, Nitta, Yuki, Luna, Flamek, Night, Trigger, Ryutensei, ACF, Kyle, Rikoi, Aida, Nora, dan Nishi yang selalu ada setiap hari dan menjadi teman bermain, berbincang dan bercanda di dalam *game*.
10. Teman-teman Naposo Gereja HKBP Reformanda yang telah mendukung penulis dan memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Teman-teman kumpul di *semi-basement*: Okta, Hawari, Segha, Khairian, Agan, Alex, Segha, Rendy, dan Daniel yang selalu ada untuk memberikan motivasi dan dukungan agar skripsi ini dapat selesai.

12. Teman - teman dari grup Wushu Aloysius yang selalu mengingatkan penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman seperjuangan masa kuliah yang tidak bisa disebutkan satu per satu.
14. Pihak- pihak lain yang telah memberikan dukungan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, diharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak lain yang membacanya. Terima Kasih.

Bandung, 5 Januari 2018

Penulis
Alvin Quartero

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
1.4 Kerangka Pemikiran	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Manajemen Operasi	7
2.1.1 Manajemen	7
2.1.2 Manajemen Operasi	7
2.2 Jasa	8
2.2.1 Pengertian Jasa	8
2.2.2 Karakteristik Jasa	8
2.3 Bauran Pemasaran	8
2.4 Kualitas	9
2.5 <i>Total Quality Management</i>	10
2.5.1 Pengertian <i>Total Quality Management</i>	10
2.5.2 Konsep <i>Total Quality Management</i>	10
2.5.3 Alat Bantu <i>Total Quality Management</i>	11
2.6 <i>Quality Function Deployment</i>	12
2.7 <i>House of Quality</i>	12
2.7.1 Pengertian <i>House of Quality</i>	12
2.7.2 Manfaat <i>House of Quality</i>	13
2.7.3 Struktur <i>House of Quality</i>	13
2.7.4 Langkah <i>House of Quality</i>	15
2.8 Sekolah	15
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	17
3.1 Metode Penelitian	17
3.1.1 Jenis Penelitian	17
3.1.2 Teknik Pengumpulan Data	17
3.1.3 Sumber Data Penelitian	18
3.1.4 Operasionalisasi Variable	18
3.1.5 Pengukuran Variable	20
3.1.6 Populasi Penelitian	21
3.1.7 Uji Validitas an Reliabilitas	21
3.2 Objek Penelitian	21
3.2.1 Sejarah Perusahaan	22
3.2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	22

3.2.3 Jumlah dan Jenis Tenaga Kerja	23
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Penetapan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen	24
4.1.1 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen	24
4.1.2 Penetapan Modus Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan keinginan Konsumen	24
4.2 Analisis Hasil Penilaian Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen	26
4.2.1 Rata-Rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen	26
4.2.2 Tingkat Kinerja Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru	30
4.2.3 Kesenjangan Antara Kinerja Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru dengan Kebutuhan dan Keinginan Konsumen	33
4.2.4 Rasio Perbaikan Kinerja Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru	37
4.3 Karakteristik Teknik Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru	42
4.4 Hubungan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen dengan Karakteristik Teknik	44
4.5 Hubungan Antar Karakteristik	47
4.6 Langkah Peningkatan	48
4.6.1 Penilaian Karakteristik Teknik dan Arah Perbaikan	48
4.6.2 Target dan Tingkat Kesulitan	51
4.6.3 Kepentingan Absolut dan Kepentingan Relatif	53
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Peserta Didik Baru SD Swasta Jawa Barat Tahun 2014-2017	1
Tabel 1.2	Jumlah Siswa Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru	2
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Bauran Pemasaran	19
Tabel 4.1	Modus Tingkat Kepentingan	
	Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen	25
Tabel 4.2	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	
	Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen	26
Tabel 4.3	Rata-Rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen Berdasarkan Urutan	28
Tabel 4.4	Rata-Rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen Berdasarkan Dimensi Sesuai Urutan	
Tabel 4.5	Rata-Rata Tingkat Kinerja Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru	30
Tabel 4.6	Rata-Rata Tingkat Kinerja Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru Berdasarkan Urutan	31
Tabel 4.7	Rata-Rata Tingkat Kinerja Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru Berdasarkan Dimensi Sesuai Urutan	33
Tabel 4.8	Nilai Kesenjangan Antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	33
Tabel 4.9	Nilai Kesenjangan Antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	35
Tabel 4.10	Rata-Rata Kesenjangan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Berdasarkan Dimensi Sesuai Urutan	37
Tabel 4.11	Rasio Peningkatan	38
Tabel 4.12	Rasio Peningkatan Berdasarkan Urutan	39
Tabel 4.13	Karakteristik Teknik Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru	42
Tabel 4.14	Hubungan Karakteristik Keinginan dan Kebutuhan Konsumen dengan Karakteristik Teknik Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru	45
Tabel 4.15	Hubungan Antar Karakteristik Teknik Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru	47

Tabel 4.16	Karakteristik Teknik Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru dan Arah Perbaikanya	49
Tabel 4.17	Target Karakteristik Teknik dan Tingkat Kesulitanya	51
Tabel 4.18	Tingkat Kepentingan Absolut	55
Tabel 4.19	Tingkat Kepentingan Relatif	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>House of Quality</i>	14
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru	23

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Foto-Foto Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru
- Lampiran 2 Hasil wawancara pendahuluan dengan Kepala Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru
- Lampiran 3 Hasil wawancara pendahuluan dengan orang tua siswa
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Kuisisioner
- Lampiran 6 Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen
- Lampiran 7 Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen
- Lampiran 8 *House of Quality*
- Lampiran 9 Usulan Penataan ruang perpustakaan

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pendidikan sudah menjadi salah satu kebutuhan yang sangat penting saat ini untuk mempersiapkan anak untuk menghadapi masa depan. Pendidikan dapat dicapai dengan berbagai macam cara, salah satunya adalah pendidikan formal di sekolah. Pendidikan formal di sekolah telah diatur oleh pemerintah dalam program Wajib Belajar 9 tahun. Hal ini sejalan dengan Peraturan Pemerintah nomor 47 Tahun 2008 (Pasal 2) tentang Wajib Belajar, yaitu:

"Pendanaan pendidikan menjadi tanggung jawab bersama antara Pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat. Masyarakat sebagaimana dimaksud meliputi penyelenggara atau satuan pendidikan yang didirikan masyarakat; peserta didik, orang tua atau wali peserta didik; dan pihak lain yang mempunyai perhatian dan peranan dalam bidang pendidikan" (PP Nomor 48 TAHUN 2008 (Pasal 2))

Berlandaskan peraturan tersebut, pemerintah mengeluarkan kebijakan Pendidikan Gratis Pendidikan Dasar Tahun 2009 yang berisikan tentang pemberian dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) kepada semua SD dan SMP Negeri yang membebaskan, sehingga siswa terbebas dari biaya operasional sekolah. Hal ini dapat berdampak kepada sekolah swasta yang target pasarnya adalah masyarakat yang memiliki penghasilan rendah.

Tabel 1.1
Peserta Didik Baru SD Swasta Jawa Barat tahun 2014- 2017

Tahun Ajaran	Peserta Didik Baru	Pertumbuhan
2014/2015	72.636	-
2015/2016	74.808	2.99%
2016/2017	76.819	2.69%

Sumber: kemendikbud.go.id

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah peserta didik di Jawa Barat terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa peserta didik formal Sekolah Dasar swasta di Jawa Barat tidak berkurang.

Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru merupakan sekolah dasar Kristen yang berada di Jalan Ciumbuleuit nomor 160 Bandung. Saat ini, Visi Sekolah Hidup Baru adalah "Kita hendak menjangkau suatu kondisi yang lebih baik dari sekarang, agar Sekolah Hidup Baru dapat tetap berdiri sebagai sarana pendidikan bagi mereka yang tinggal di sekitarnya". Mengacu pada visi tersebut, misi yang dicanangkan oleh Sekolah Hidup Baru adalah "Mengembangkan pola pendidikan yang kreatif, berpartisipasi dalam berbagai kegiatan ekstrakurikuler, meningkatkan prestasi yang menonjol baik dalam hal intelektual maupun karya kreatif dari siswa Sekolah Hidup Baru, dan menghadirkan Sekolah Hidup Baru yang memiliki kepercayaan diri dalam berhadapan dengan pihak lain".

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru bahwa penerimaan yang berasal dari uang sekolah tidak memadai untuk menutupi keperluan gaji guru serta keperluan operasional lainnya dan menyebabkan defisit setiap tahunnya. Kepala Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru menyatakan bahwa rata-rata uang sekolah anak berkisar antara Rp.80.000 hingga Rp 180.000 bergantung pada tingkat ekonomi keluarga anak tersebut. Sementara terdapat 9 (sembilan) tenaga pengajar tetap yang mengajar di Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru. Diketahui pula bahwa Sekolah Dasar Kristen hidup Baru memiliki masalah jumlah siswa yang kurang dan tidak mencapai target, yaitu 20 siswa per angkatan. hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.2

Tabel 1.2
Jumlah Siswa Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru

Tahun Ajaran	Kelas 1	Kelas 2	Kelas 3	Kelas 4	Kelas 5	Kelas 6	Jumlah Siswa	Rata-rata per kelas
2011-2012	12	10	12	12	22	12	80	13,33
2012-2013	17	12	12	9	11	23	84	14,00
2013-2014	9	16	12	10	11	11	69	11,50
2014-2015	10	10	16	11	10	12	69	11,50
2015-2016	8	9	13	15	11	9	65	10,83
2016-2017	7	10	13	14	15	11	70	11,67

Sumber: Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat bahwa rata-rata jumlah siswa per kelas yang berkisar antara 10 hingga 14 siswa, atau 50% - 70% dari jumlah minimal target siswa perkelasnya. Sesuai dengan pasal 24 Permendikbud Nomor 17 Tahun 2017, jumlah peserta didik SD di dalam satu kelas paling sedikit ialah 20 dan paling banyak ialah 28 peserta didik.

Penulis berusaha mencari tahu alasan yang menyebabkan menurunnya jumlah siswa Sekolah Dasar Hidup Baru dengan melakukan wawancara kepada beberapa orang tua siswa. Dari hasil wawancara dengan 10 orang tua siswa, terdapat keluhan mengenai kurangnya sarana olahraga, toilet yang kotor, lingkungan sekolah yang kurang bersih, kurangnya komputer untuk pelajaran komputer, dan ingin agar guru memberikan pendidikan mengenai tanggung jawab dari siswa di rumah

Untuk membantu meningkatkan kinerja dari Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru maka penulis menggunakan *Quality Function Deployment (QFD)*, yaitu *an approach to continual improvement that brings customers into the product design process. It translates what the customer wants into what the organization produces* (Goetsch dan Davids, 2010: 428) dengan menggunakan alat bantu *House of Quality (HoQ)*. Dengan mengetahui kebutuhan dan keinginan dari orang tua siswa, diharapkan Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan dari orang tua siswa agar jumlah siswa baru yang mendaftar di sekolah ini bertambah. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru Jalan Ciumbuleuit Bandung**"

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang penelitian diatas, maka dirumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Karakteristik apa saja yang dianggap penting oleh orang tua siswa Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru?
2. Bagaimana penilaian orang tua siswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru dibandingkan dengan harapan mereka?

3. Karakteristik teknik apa saja yang seharusnya dimiliki Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru agar dapat memenuhi harapan orang tua siswa?
4. Bagaimana hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen dengan karakteristik teknik Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru?
5. Bagaimana hubungan antar karakteristik teknik Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru?
6. Hal-hal apa saja yang sebaiknya menjadi prioritas Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru untuk ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan orang tua siswa?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan yang dikemukakan di atas, penelitian ini dimaksudkan untuk:

1. Mengetahui karakteristik apa saja yang dianggap penting oleh orang tua siswa Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru.
2. Mengetahui penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru dibandingkan dengan harapan orang tua siswa.
3. Mengetahui karakteristik teknik apa saja yang sebaiknya diberikan Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru agar dapat memenuhi harapan orang tua siswa.
4. Mengetahui hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen dengan karakteristik teknik Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru.
5. Mengetahui hubungan antar karakteristik teknik Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru.
6. Mengetahui hal-hal apa saja yang sebaiknya menjadi prioritas Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru untuk ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan orang tua siswa.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Sekolah.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya pendidikan agar dapat lebih memuaskan siswa maupun orang tua siswa sehingga dapat meningkatkan jumlah siswa agar dapat menaikkan pendapatan sehingga tidak terjadi defisit anggaran setiap tahunnya.

2. Penulis.

Diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan bagi peneliti khususnya mengenai manajemen kualitas dan mampu menerapkan metode QFD

3. Pembaca.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi yang bermanfaat, dan dapat menjadi sebuah contoh untuk penelitian selanjutnya.

1.4 Kerangka Pemikiran

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, setiap organisasi harus memperhatikan kualitas dari produk yang dihasilkan agar konsumen menjadi setia dengan produk yang dihasilkan oleh perusahaan atau bahkan memberikan rekomendasi kepada orang lain atas produk yang dihasilkan. Pada dasarnya kualitas dapat dinilai dari sudut pandang konsumen karena kualitas merupakan hal yang dapat dirasakan oleh konsumen. Kualitas adalah keadaan dinamis yang berhubungan dengan produk, pelayanan, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melibahi harapan dan mendukung terciptanya nilai lebih (Goetsch dan Davids, 2010: 5). Sehingga kebutuhan dan keinginan dari konsumen dapat berubah dari waktu ke waktu sehingga perusahaan perlu melakukan perbaikan yang berkelanjutan (*continuous improvement*).

Kepala Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru sebaiknya mencari tahu karakteristik kebutuhan dari orang tua siswa dan prioritas dari perbaikannya agar sekolah dapat meningkatkan kualitasnya layanannya sehingga memiliki daya saing di masyarakat. Pada penelitian ini digunakan dimensi bauran pemasaran untuk jasa, yaitu: *product, price, place, promotion* (Kotler dan Armstrong, 2012: 75), *physical evidence, people, dan process* (Lovewick dan Writz, 2011: 44). Ketujuh dimensi tersebut menjadi dasar dalam meningkatkan permintaan terhadap produk. Alat yang dapat digunakan dalam menjaga kualitas adalah *Total Quality Management*. *Total Quality Management (TQM) refers to a quality emphasis that encompasses the entire organization, from supplier to customer.*" (Heizer dan Render, 2011: 226). Dalam menjalankan *Total Quality Management*, terdapat beberapa alat bantu yang dapat digunakan, salah satunya adalah *Quality Function Deployment*.

Quality Function Deployment (QFD) merupakan salah satu metode untuk meningkatkan kualitas produk yang mendeskripsikan secara jelas kebutuhan dan keinginan konsumen dan memberi evaluasi terhadap produk dan kemampuan sistem yang ada untuk melihat dampak dari pemenuhan kebutuhan tersebut (Cohen, 1995: 11). Dengan menggunakan QFD, perusahaan dapat melakukan pengembangan sesuai dengan masukan dari konsumen karena QFD membantu menterjemahkan hal yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen kedalam karakteristik teknik produk. QFD juga memberikan efisiensi waktu dalam pengembangan karena hal yang dikembangkan hanya fokus dan spesifik pada hal yang memberikan dampak kepada konsumen (Goetsch dan Davids, 2010: 429).

QFD memiliki salah satu bantu yang disebut *House of Quality*. "*House of Quality is a process for determining customer requirements and translating them into the attributes that each functional area can understand and acts on* (Heizer dan Render, 2016: 196). Dengan menggunakan *House of Quality*, perusahaan mampu untuk mengetahui hal yang menjadi prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen serta prioritas dalam melakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumennya.