

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DALAM UPAYA PENINGKATAN MENGGUNAKAN METODE EDUQUAL, IPA DAN QFD PADA SMA NEGERI 1 PURWOKERTO

Deyantri Sarah Sabrina

H1E022015

Kualitas layanan pendidikan merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan siswa serta keberhasilan proses pembelajaran di sekolah. Dalam pelaksanaannya, masih terdapat layanan pendidikan dengan kinerja yang diberikan oleh pihak sekolah. Kondisi tersebut mendorong perlunya evaluasi kualitas layanan secara terukur dan sistematis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan pendidikan di SMA Negeri 1 Purwokerto menggunakan metode *Eduqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk mengidentifikasi atribut prioritas serta merumuskan strategi perbaikan yang tepat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 259 siswa sebagai responden untuk mengukur tingkat persepsi dan tingkat harapan berdasarkan enam dimensi *Eduqual*, yaitu *learning outcomes*, *responsiveness*, *physical facilities*, *personality development*, dan *academic*. Data yang diperoleh dianalisis melalui perhitungan gap untuk mengetahui selisih antara persepsi dan harapan siswa, kemudian dipetakan ke dalam diagram kartesius IPA untuk menentukan atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai *gap* negatif, yang mengindikasikan bahwa kualitas belum sepenuhnya memenuhi harapan siswa. Dimensi *academic* memiliki nilai gap terbesar yaitu -0,83, sehingga menjadi fokus utama dalam peningkatan kualitas layanan. Atribut prioritas selanjutnya dianalisis menggunakan metode QFD melalui penyusunan *House of Quality* (HOQ) untuk menerjemahkan kebutuhan siswa ke dalam bentuk tindakan perbaikan yang lebih terstruktur.

Kata Kunci : Eduqual, IPA, Kualitas Layanan Pendidikan, QFD

ABSTRACT

ANALYSIS OF EDUCATION SERVICE QUALITY IN IMPROVEMENT EFFORTS USING THE EDUQUAL, IPA, AND QFD METHODS AT SMA NEGERI 1 PURWOKERTO

Deyantri Sarah Sabrina

H1E022015

The quality of educational services is an important factor in determining student satisfaction and the success of the learning process at school. In practice, there are still educational services with performance provided by school. This condition encourages the need for measurable and systematic evaluation of service quality. This study aims to analyze the quality of educational services at SMA Negeri 1 Purwokerto using the Eduqual, Importance Performance Analysis (IPA), and Quality Function Deployment (QFD) methods to identify priority attributes and formulate appropriate improvement strategies. This study uses a quantitative approach by distributing questionnaires to 259 students as respondents to measure the level of perception and expectations based on six Eduqual dimensions, namely learning outcomes, responsiveness, physical facilities, personality development, and academic. The data obtained was analyzed through gap calculations to determine the difference between students perceptions and expectations, then mapped into an IPA Cartesian diagram to determine the attributes that were the main priorities for improvement. The results showed that all dimensions had negative gap values, indicating that the quality did not fully meet student expectations. The academic dimensions had the largest gap value of -0,83, making it the main focus for service quality improvement. The next priority attributes were analyzed using the QFD method through the compilation of a House of Quality (HOQ) to translate student needs into more structured improvement actions.

Keywords : Eduqual, IPA, Quality of Education Services, QFD