

**PERBAIKAN DAN PENINGKATAN KUALITAS JASA LEMBAGA
KURSUS KOMPUTER DENGAN MENGGUNAKAN METODE
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DIINTEGRASIKAN DENGAN MODEL KANO
(Studi Kasus di Piksi Megatama
Program Pelatihan *Graphic Design*)**

**IMPROVEMENT & INCREASING THE SERVICE OF COMPUTER
TRAINING CENTRE USE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
(QFD) INTEGRATING WITH KANO MODELS
(Case Study in Piksi Megatama-
Graphic Design Training Programe)**

Rd.Vivid Septari¹, Christina Wirawan²

Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha (UKM)

Abstrak

Saat ini lembaga kursus komputer bukan hanya sekedar tempat untuk belajar dan memperoleh keahlian. Hampir seluruh lembaga kursus berusaha untuk memperbaiki kualitas pendidikan dan pelatihan yang diberikan. Hal tersebut bertujuan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen (siswa), sehingga pada akhirnya kepuasan dapat tercapai. Piksi Megatama, merupakan salah satu lembaga kursus yang menginginkan hal serupa. Peningkatan terhadap pelayanan pendidikan dan pelatihan, menjadi salah satu agenda utama untuk mengatasi segala keluhan siswa

*Metode yang digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan *Quality Function Deployment (QFD)* diintegrasikan dengan model kano. Penggunaan metode *QFD* dibatasi hanya tahap pertama (*product planning*) dan tahap 2 (*process planning*). Kedua tahap tersebut disajikan dalam bentuk rumah kualitas.*

Kata kunci : QFD, Rumah Kualitas, Kepuasan Konsumen

Abstract

The course organization is not just a place for learning and getting the skill. Almost of the course organization try to repair the quality of education & training that they give. The aim is to cover the satisfaction and the customer needs, so for the result that expectation

¹ Vivid Septari adalah Mahasiswa Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha Bandung

² Christina Wirawan adalah Dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha Bandung

will be done. Piksi Megatama is the one of the course organization who has the same case. Increasing the service of education and training is one of targets to cover the students complaints.

The method to improvement & increasing the service of education and training in Piksi Megatama is *Quality Function Deployment (QFD)* integrating with *Kano Model*. Using the *QFD* is been boundary just for first phase (product planning) and second phase (process planning). That phase is showed by house of quality.

Key words: QFD, House of Quality, The Customer Satisfaction

1.Pendahuluan

Menurut penelitian para ahli bahwa dari seluruh kegiatan penginderaan manusia, penginderaan yang paling banyak dilakukan adalah melalui penglihatan atau kasat mata, yang berarti sebesar itulah peranan desain grafis dalam komunikasi pemasaran. Artinya profesi *Graphic Designer* dipentingkan karena kebutuhan pembentukan *Corporate Image* maupun *Product Image* untuk menjadi ujung tombak penjualan bagi perusahaan. Tuntutan untuk mampu membuat hasil karya dengan teknologi komputer pun semakin tinggi. Penggunaan berbagai software komputer terkini dalam pembuatan *graphic design*, pastinya akan menciptakan seorang *Graphic Designer* plus.

Piksi Megatama *Computer Training Centre* membuka program pelatihan baru yang dikategorikan menjadi tiga bagian berdasarkan alur kerja desainer grafis yaitu perancangan *Web Sites*, *Digital Printing plus Offset*, dan *Movie Animator*. Dari ketiga peminatan tersebut Piksi Megatama *Computer Training Centre* membuka pelatihan dasar atau tahap pertama yang sebaiknya diikuti terlebih dahulu oleh siswa pemula dalam bidang desain grafis yaitu program pelatihan *Graphic Design*.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa siswa yang telah mengikuti program pelatihan *Graphic Design* ini, ditemukan adanya keluhan dan ketidakpuasan terhadap paket program pelatihan baru tersebut. Terjadi penurunan jumlah siswa dari tahap pertama yaitu program pelatihan *Graphic Design* ke tahap selanjutnya yaitu tiga program pelatihan yang akan dipilih oleh siswa sesuai dengan peminatannya. *Quality Function Deployment* merupakan salah satu cara atau metode

yang dipakai untuk memastikan suatu produk atau jasa dirancang dan diproduksi sesuai dengan harapan pelanggan (*customer expectation*).

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pengertian QFD

QFD adalah sebuah metodologi untuk pengembangan dan perencanaan produk yang memungkinkan tim pengembangan untuk menspesifikasikan secara jelas kebutuhan dan keinginan konsumen untuk kemudian mengevaluasi kemampuan produk atau jasa tersebut secara sistematis dengan melihat dampak dari pertemuan kebutuhan-kebutuhan tersebut [Cohen, 1995]

2.2 Manfaat QFD

Terdapat manfaat-manfaat yang dapat diperoleh perusahaan apabila mau menerapkan konsep *QFD* antara lain : [Tjiptono, 2001]

1. Fokus kepada konsumen
2. Efisiensi waktu
3. Orientasi kerja sama tim
4. Orientasi pada dokumentasi

2.3 Tahapan QFD

Ada empat tahapan dalam QFD yaitu adalah sebagai berikut:
[Ramaswamy,1996:52]

1. *Product Planning* (Perencanaan Produk)
Customer requirement (persyaratan konsumen) menjadi *technical requirement* (persyaratan teknis).
2. *Design Planning* (Perencanaan Desain)
Technical requirement (persyaratan teknis) menjadi *part characteristic* (karakteristik-karakteristik bagian).
3. *Process Planning* (Perencanaan Proses)

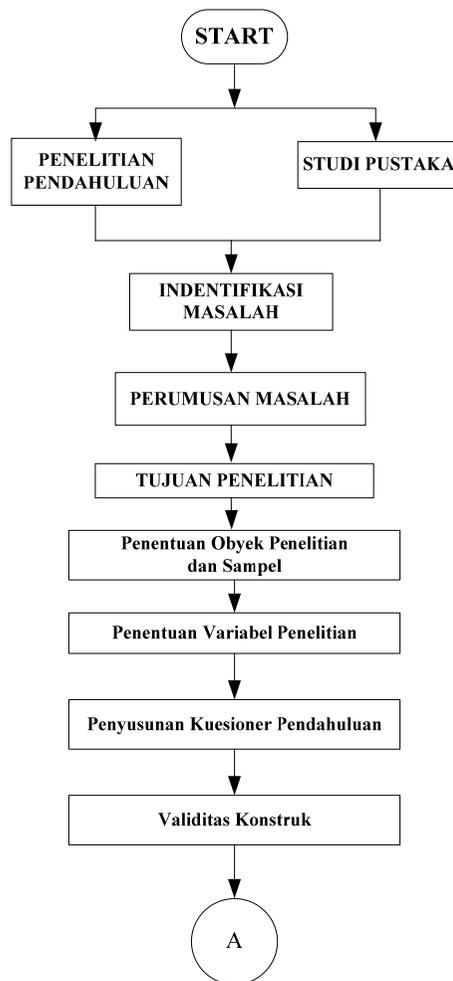
Part characteristic (karakteristik-karakteristik bagian) menjadi *process characteristic* (karakteristik-karakteristik proses).

4. *Production Planning* (Perencanaan Produksi)

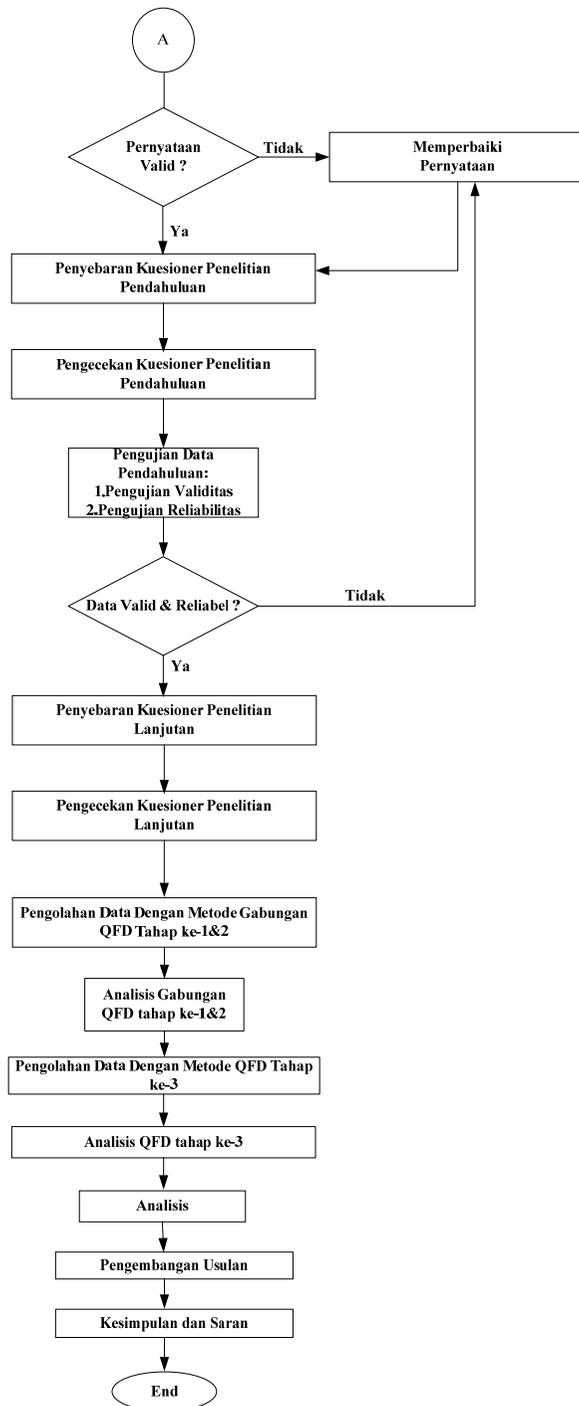
Process characteristic (karakteristik-karakteristik proses) menjadi *production requirement* (persyaratan produksi).

3. Metodologi Penelitian

Tahapan metodologi penelitian dapat dilihat selengkapnya pada gambar 3.1



Gambar 3.1
Metodologi Penelitian



Gambar 3.1

Metodologi Penelitian (Lanjutan)

Universitas Kristen Maranatha

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Penentuan Objek Penelitian dan Sampel

Dalam penelitian ini, terlebih dahulu ditentukan obyek penelitian yang akan digunakan. Hal ini dilakukan agar data yang diambil dan dikumpulkan itu tepat dan sesuai sehingga dapat menggambarkan kondisi permasalahan yang terjadi. Obyek yang diteliti adalah siswa program pelatihan dasar *Graphic Design* di Piksi Megatama *Computer Training Centre*. Jumlah siswa per Januari 2007-Juni 2007 adalah 54 siswa.

Setelah menentukan obyek penelitian, dilanjutkan dengan menentukan jumlah sampel. Dalam menentukan jumlah sampel, terlebih dahulu menentukan teknik sampling yang akan digunakan. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh atau yang disebut sensus. Hal ini dilakukan karena jumlah populasi sedikit, dengan demikian sampel yang diambil adalah keseluruhan siswa yang pernah mengalami atau menyelesaikan program pelatihan dasar yaitu *Graphic Design*.

4.2 Identifikasi Variabel Harapan Konsumen

Dalam mengidentifikasi variabel harapan konsumen ini, penulis melakukan pengumpulan data dengan membuat kuesioner pendahuluan dimana kuesioner tersebut dibuat dengan bentuk pertanyaan yang terbuka atau sebuah pertanyaan yang tidak terstruktur sehingga responden dapat menjawab lebih dari satu jawaban saja. Lalu yang kedua dibuat juga suatu pertanyaan tambahan yang mengacu kepada teori dari lima dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman yang terdiri dari *Tangibility* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Kuesioner itu ditujukan kepada siswa yang telah menyelesaikan program pelatihan dasar *Graphic Design*. Lalu variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

4.3 Pemeriksaan Kuesioner Penelitian Pendahuluan

Setelah semua kuesioner terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan pemeriksaan kuesioner. Adapun pemeriksaan kuesioner meliputi pemeriksaan tentang:

- Apakah semua item pertanyaan atau pernyataan sudah terisi dengan lengkap.
- Tidak ada lebih 1 jawaban untuk 1 pertanyaan.

Jika ada kuesioner yang tidak lengkap maka akan dibuang. Maka oleh sebab itu, untuk menghindari hal tersebut sampel diambil lebih dari 30 orang, yaitu sebanyak 32 orang.

4.4 Pengujian Instrumen Pengumpulan Data

Uji validitas ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana instrumen atau alat ukur yang digunakan dapat menguji apa yang telah diukur. Apabila setelah diuji validitas tidak valid, maka akan dilakukan penyusunan ulang kuesioner yang telah dibuat. Data yang telah ditabulasikan, untuk selanjutnya dilakukan pengujian validitas konstruksi dengan cara analisis faktor, yaitu dengan mengkorelasikan antar skor item instrumen dalam suatu faktor, dan mengkorelasikan skor faktor dengan skor total. Ketentuan suatu instrumen dikatakan valid, jika $r > r_{\text{kritik}}$ atau $r > r_{\text{tabel}}$. Koefisien korelasi dihitung dengan korelasi *Pearson Product Moment*, perhitungan korelasi ini, dapat dihitung dengan bantuan SPSS.

Lalu dilakukan juga pengujian reliabilitas untuk mengetahui apakah instrumen yang dipergunakan dapat digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, dan menghasilkan data yang sama pula. Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS dan menggunakan cara *internal consistency*, yaitu perbandingan nilai *Alpha Cronbach*. Berdasarkan skala Guilford, variabel memiliki reliabilitas tinggi apabila berada pada skala 0.8 – 0.9.

4.5 Penyebaran Kuesioner Penelitian Lanjutan

Pengambilan data dilakukan dengan cara sensus yaitu kepada seluruh siswa yang telah melewati program pelatihan *Graphic Design* dalam artian telah merasakan pelayanan jasa pada program pelatihan tersebut per periode Januari-Juni 2007.

4.6 Product Planning

Hasil perhitungan ItC, CuSP, Goal, IR, Adj.IR, Raw Weight, dan Normalized Raw Weight dapat dilihat pada tabel 4.1

Rank	Customer needs	Customer Needs	ItC	CuSP	Goal	IR	Adj IR	RW	NRW	Cum NRW
1	3	Kelengkapan alat bantu dalam mengajar	3.46	2.91	3.46	1.19	1.41	4.88	0.0647	0.065
2	2	Kebersihan ruang toilet	3.28	2.83	3.28	1.16	1.34	4.40	0.0583	0.123
3	7	Ketanggapan pengajar terhadap kebutuhan siswa	3.33	2.93	3.33	1.14	1.29	4.30	0.0570	0.180
4	9	Pengajar datang tepat waktu	3.31	2.98	3.31	1.11	1.23	4.07	0.0540	0.234
5	6	Pengajar mampu menyampaikan materi dengan baik	3.35	3.06	3.35	1.09	1.20	4.02	0.0533	0.287
6	1	Kebersihan ruang kelas	3.30	3.00	3.30	1.10	1.21	3.99	0.0529	0.340
7	10	Kesabaran pengajar dalam mengajar	3.33	3.06	3.33	1.09	1.18	3.93	0.0521	0.392
8	8	Pengajar menjawab pertanyaan siswa dengan baik	3.24	2.96	3.24	1.09	1.20	3.89	0.0516	0.444
9	17	Keamanan kendaraan pribadi siswa	3.31	2.91	3.31	1.14	1.14	3.77	0.0500	0.494
10	15	Sertifikat yang diberikan lembaga kursus diakui oleh perusahaan nasional	3.26	3.04	3.26	1.07	1.15	3.75	0.0497	0.544
11	14	Komputer berfungsi dengan baik	3.33	3.15	3.33	1.06	1.12	3.73	0.0495	0.593
12	13	Keramahan pegawai front office	3.28	3.11	3.28	1.05	1.11	3.64	0.0483	0.641
13	4	Kesopanan penampilan karyawan	3.24	2.94	3.24	1.10	1.10	3.56	0.0472	0.689
14	20	Terciptanya suasana sosialisasi yang baik di tempat kursus	3.33	3.02	3.33	1.10	1.05	3.50	0.0464	0.735
15	5	Fasilitas di laboratorium komputer yang jumlahnya mencukupi siswa	3.28	3.19	3.28	1.03	1.06	3.48	0.0461	0.781
16	12	Ketanggapan pegawai front office terhadap kebutuhan siswa	3.28	3.11	3.28	1.05	1.03	3.38	0.0448	0.826
17	19	Harga program pelatihan yang terjangkau	3.31	3.26	3.31	1.00	1.00	3.31	0.0439	0.870
18	11	Materi dalam modul pelatihan yang bermanfaat	3.26	3.24	3.26	1.01	1.01	3.29	0.0436	0.914
19	18	Ketersediaan lapangan parkir	3.28	3.24	3.24	1.00	1.00	3.28	0.0435	0.957
20	16	Sertifikat yang diberikan lembaga kursus diakui oleh perusahaan multinasional	3.24	3.07	3.07	1.00	1.00	3.24	0.0430	1.000

4.7 Penentuan Technical Response, Prioritas, Target, Direct of Goodness dan Technical Correlation

Penentuan *Technical Response, Prioritas, Target, dan Direct of Goodness* untuk QFD tahap-1 selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.2

Tabel 4.2

Penentuan Technical Response, Prioritas, Target, Direct of Goodness

No.	Technical Response	Prioritas	Target	Direct of Goodness
1	Ketersediaan peralatan dan perlengkapan kelas	33	Excellent	↑
2	Jumlah peralatan dan perlengkapan kelas	34	Excellent	○
3	Kelayakan peralatan dan perlengkapan kelas	35	Excellent	↑
4	Frekuensi pembersihan WC per hari	38	Excellent	↑
5	Jumlah tempat sampah	19	Good	○
6	Jumlah cleaning service per shift	20	Good	↑
7	Frekuensi pembuangan sampah per hari	21	Excellent	↑
8	Ketersediaan perlengkapan dan peralatan kebersihan	14	Excellent	↑
9	Kelayakan peralatan dan perlengkapan kebersihan	15	Excellent	↑
10	Jumlah peralatan dan perlengkapan kebersihan	16	Excellent	↑
11	Frekuensi pengarahan pengajar selama proses pengajaran	23	Excellent	↑
12	Frekuensi interaksi pengajar kepada siswa	7	Excellent	↑
13	Penentuan jadwal kursus	39	Excellent	↑
14	Peraturan mengenai ketepatan jadwal setiap pengajar	40	Excellent	↑
15	Metode perekrutan	1	Excellent	↑

Tabel 4.2 (Lanjutan)

Penentuan Technical Response, Prioritas, Target, Direct of Goodness

No.	Technical Response	Prioritas	Target	Direct of Goodness
16	Kejelasan penyampaian jawaban pengajar kepada siswa	24	Excellent	↑
17	Sertifikasi pengajar dari lembaga pendidikan	2	Good	↑
18	Metode pengajaran yang dilakukan	8	Excellent	↑
19	Penguasaan materi pelatihan dari pengajar	5	Excellent	↑
20	Pengalaman pengajar	22	Excellent	↑
21	Frekuensi pembersihan ruang kelas per hari	41	Excellent	↑
22	Kesabaran dalam mewujudkan keinginan siswa	29	Excellent	↑
23	Metode keamanan yang baik	43	Excellent	↑
24	Perizinan kepada departemen tenaga kerja	26	Excellent	↑
25	Perolehan sertifikasi izin usaha dari Notaris	27	Excellent	↑
26	Frekuensi pemeriksaan dan pemeliharaan komputer	25	Excellent	↑
27	Kelayakan hardware yang digunakan	44	Good	↑
28	Frekuensi sapaan	4	Excellent	↑
29	Frekuensi senyuman	18	Excellent	↑
30	Peraturan mengenai pakaian yang digunakan	37	Excellent	↑

Tabel 4.2 (Lanjutan)

Penentuan Technical Response, Prioritas, Target, Direct of Goodness

No.	Technical Response	Prioritas	Target	Direct of Goodness
31	Frekuensi pelaksanaan seminar/workshop	30	Good	↑
32	Frekuensi tugas kelompok per minggu	31	Excellent	↑
33	Jumlah komputer di ruang kelas/Lab.Komputer	42	Excellent	○
34	Jumlah meja dan kursi di ruang kelas	36	Excellent	○
35	Frekuensi pemberian informasi kepada siswa	17	Excellent	↑
36	Kejelasan penyampaian informasi kepada siswa	9	Excellent	↑
37	Metode penentuan durasi waktu pelatihan	32	Excellent	○
38	Jumlah tutorial yang diberikan	6	Excellent	↑
39	Metode penentuan harga program pelatihan	11	Good	○
40	Jumlah materi mengenai design vektor dan bitmap	12	Excellent	○
41	Jumlah variasi latihan yang diberikan	10	Good	○
42	Jenis software yang digunakan	3	Excellent	○
43	Jumlah materi mengenai animasi dan 3d (tiga dimensi)	13	Excellent	○
44	Sewa lahan di sekitar tempat kursus	45	Good	↑
45	Menggunakan software asli berlisensi	28	Poor	↑
46	Memperoleh sertifikat asli berlisensi dari perusahaan software luar negeri	46	Poor	↑

4.8 Process Planning

Penentuan *Process Characteristic*, Target, dan Prioritas untuk QFD tahap kedua dapat dilihat pada tabel 4.3

Tabel 4.3

Penentuan *Process Characteristic*, Target, dan Prioritas

No.	Process Characteristic	Target	Prioritas
1	Menetapkan prosedur perekrutan (untuk Front Office, dan pengajar)	Tahapan dalam penentuan kualifikasi pelamar sampai diterima secara resmi	1
2	Menggunakan software yang terbaik dan sesuai kebutuhan pelatihan	Tahapan penentuan software yang digunakan dan sesuai kebutuhan	9
3	Menyusun prosedur materi tanya jawab	Tahapan dari pembahasan tanya jawab sampai dimengerti oleh siswa	15
4	Menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar setiap kali menyampaikan informasi atau penjelasan	Setiap bertemu dan memberikan informasi kepada siswa	12
5	Melakukan identifikasi kebutuhan-kebutuhan program pelatihan	Tahapan dalam menentukan kebutuhan pelatihan Graphic Design	3
6	Pengajar memberikan materi dasar terlebih dahulu dalam bentuk tutorial	Tahapan penyampaian materi dasar kepada siswa	6
7	Pengajar memberikan studi kasus dan tugas untuk dikerjakan oleh siswa	Tahapan pemberian tugas sesuai dengan materi yang telah didapatkan	5
8	Cleaning service mendata ketersediaan, kelayakan dan jumlahnya	Tahapan pendataan peralatan dan perlengkapan kebersihan	13
9	Kepala Bagian Operasional mempertimbangkan sebelum mengambil keputusan	Tahapan evaluasi kebutuhan operasional	4
10	Front office memberikan informasi setiap terjadi perubahan-perubahan dalam kegiatan pelatihan	Pengumuman dan informasi dapat terlihat jelas dan up to date	18
11	Memperbaiki dan menambah spesifikasi komputer di kelas menjadi lebih tinggi	Prosedur penggantian hardware komputer yang dibutuhkan	25
12	Front Office mengatur jadwal pengecekan dan pemeliharaan komputer	Memperbaiki dan mengganti jika sudah tidak berfungsi dengan baik	20
13	Kepala Bagian Operasional mengevaluasi pembersihan/pengecekan	Memeriksa kesesuaian jadwal pengecekan dan pemeliharaan	16
14	Kepala Bagian Akademik melakukan evaluasi terhadap kemampuan dan keahlian pengajar	Prosedur dalam melakukan evaluasi karyawan (Pengajar dan Front Office)	7

Tabel 4.3 (Lanjutan)
Penentuan *Process Characteristic*, Target, dan Prioritas

No.	Process Characteristic	Target	Prioritas
15	Kepala Bagian Akademik mengawasi setiap pengajar dan pegawai front office	Prosedur pemeriksaan prosedur kerja yang dilakukan pengajar dan front office	19
16	Menyusun materi desain vektor dan bitmap yang menarik	Bentuk-bentuk materi vektor dan bitmap yang diberikan	10
17	Menyusun materi desain animasi dan 3d yang menarik	Bentuk-bentuk materi animasi dan 3d yang diberikan	11
18	Menyelesaikan kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh Lembaga Kursus Piksi Megatama	Tahapan dalam memperoleh izin usaha dari pemerintah	21
19	Front office mendata ketersediaan, kelayakan, dan jumlahnya	Tahapan penjadwalan pemeriksaan peralatan dan perlengkapan kebersihan	14
20	Front office mengatur jadwal technical meeting antara siswa dengan pengajar.	Prosedur penentuan dan kegiatan technical meeting	17
21	Front Office mengatur jadwal pembersihan dan pengecekan	Prosedur pengaturan penjadwalan pembersihan dan pengecekan	22
22	Front Office mengecek jadwal pembuangan sampah	Sesuai dengan jadwal sehingga tidak ada sampah yang menumpuk	23
23	Menyusun prosedur keamanan parkir yang baik (untuk kendaraan siswa, dan pengunjung lain)	Tahapan dari prosedur keamanan parkir berjalan dengan baik	26
24	Front Office mengatur jadwal seminar/workshop	Tahapan pengaturan jadwal workshop dan program-program diberikan	24
25	Kepala Bagian Akademik mempertimbangkan sebelum mengambil keputusan	Tahapan evaluasi penerimaan staff pengajar dan kegiatan pelatihan	2
26	Melakukan penambahan lahan parkir dengan menyewa bangunan atau lahan rumah di sekitar tempat kursus	Tahapan dalam melakukan pembelian atau penyewaan lahan parkir	27
27	Memenuhi semua syarat lisensi dari perusahaan software yang terkait agar dapat mengeluarkan sertifikat kepada siswa yang diakui secara internasional.	Tahapan yang dilakukan untuk memperoleh lisensi resmi dari perusahaan software terkait	8

4.9 Usulan

1. Menetapkan prosedur perekrutan
2. Menggunakan software yang terbaik dan sesuai kebutuhan pelatihan
3. Menyusun prosedur materi tanya jawab
4. Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar setiap kali menyampaikan informasi atau penjelasan
5. Identifikasi kebutuhan-kebutuhan program pelatihan
6. Pengajar memberikan materi dasar terlebih dahulu dalam bentuk tutorial
7. Pengajar memberikan studi kasus dan tugas untuk dikerjakan oleh siswa
8. Cleaning service mendata ketersediaan, kelayakan dan jumlahnya
9. Kepala Bagian Operasional mempertimbangkan sebelum mengambil keputusan
10. Front office memberikan informasi setiap terjadi perubahan-perubahan dalam kegiatan pelatihan
11. Memperbaiki dan menambah spesifikasi komputer di kelas menjadi lebih tinggi
12. Front office mengatur jadwal pengecekan dan pemeliharaan komputer
13. Kepala Bagian Operasional mengevaluasi pembersihan/pengecekan
14. Kepala Bagian Akademik melakukan evaluasi terhadap kemampuan dan keahlian pengajar
15. Kepala Bagian Akademik mengawasi setiap pengajar dan pegawai front office
16. Menyusun materi desain vektor dan bitmap yang menarik
17. Menyusun materi desain animasi dan 3d yang menarik

18. Menyelesaikan kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh Lembaga Kursus Piksi Megatama
19. Front office mendata ketersediaannya, kelayakan, dan jumlahnya
20. Front office mengatur jadwal technical meeting antara siswa dengan pengajar
21. Front office mengatur jadwal pembersihan dan pengecekan
22. Front office mengecek jadwal pembuangan sampah
23. Menyusun prosedur keamanan parkir yang baik (untuk kendaraan siswa, dan pengunjung lain)
24. Front office mengatur jadwal seminar/ workshop
25. Kepala Bagian Akademik mempertimbangkan sebelum mengambil keputusan
26. Melakukan penambahan lahan parkir dengan menyewa bangunan atau lahan rumah di sekitar tempat kursus
27. Memenuhi semua syarat lisensi dari perusahaan software resmi

5. Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis yang dilakukan terhadap masalah-masalah yang dihadapi, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- Variabel-variabel harapan/kebutuhan siswa saat mengikuti program pelatihan *Graphic Design* di Piksi Megatama *Computer Training Centre*
- Karakteristik teknik/*Technical Response* dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan siswa program pelatihan *Graphic Design* di Piksi Megatama *Computer Training Centre*
- *Process characteristic* dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan siswa program pelatihan *Graphic Design* di Piksi Megatama *Computer Training Centre*
- Usulan-usulan yang diberikan penulis setelah melakukan penelitian, mengolah dan mendapat hasil penelitian, serta menganalisisnya.

6. Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsini.; *“Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek”*, edisi revisi V, cetakan kedua belas, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 2002.
- Besterfield, Dale H., *“Quality Control”*, fourth edition, Prentice Hall Inc, 1994
- Cohen, Lou.; *“How to Make Quality Function Deployment Work for You”*, Addison Wesley Publishing Company, Inc, 1995
- Day, Ronald G., *“Quality Function Deployment : Linking a Company With It’s Customer”*, ASQC Quality Press Milwaukee, Wisconsin, 1993
- Ramaswamy, Rohit., *“Design and Management of Service Process : Keeping Customers for Life”*, Addison Wesley Publishing Company Inc., Canada, 1996
- Sugiyono.; *“Metode Penelitian Administrasi”*, CV Alfabeta, Bandung, 2004.
- Tan, Kay C., Pawitra, Theresia A., *“Integrating SERVQUAL and Kamo’s Model into QFD for Service Excellent Development”*, Managing Service Quality Volume 11, No. 6, 2001, pp. 418-430
- Tjiptono, Fandy.; *“Manajemen Jasa”*, Penerbit Andi Yogyakarta, 1996.