

**PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* DALAM
MENINGKATKAN PERBAIKAN DAN PENYEMPURNAAN
PELAYANAN JASA PENDIDIKAN DAN PENGAJARAN
(Studi Kasus di SMAN 1 Parongpong)**

**IMPLEMENTATION OF *QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT* FOR INCREASING THE IMPROVEMENT
AND PERFECTION THE SERVICE OF EDUCATION AND
TEACHING
(Case Study at SMAN 1 Parongpong)**

Santika YB¹, Rudy Wawolumaja²
Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha (UKM)

Abstrak

Saat ini lembaga pendidikan bukan hanya sekedar tempat untuk belajar dan memperoleh pendidikan. Hampir seluruh lembaga pendidikan berusaha untuk memperbaiki kualitas pendidikan dan pengajaran yang diberikan. Hal tersebut bertujuan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen (siswa), sehingga pada akhirnya kepuasan dapat tercapai. SMAN 1 Parongpong, merupakan salah satu lembaga pendidikan yang menginginkan hal serupa. Peningkatan terhadap pelayanan pendidikan dan pengajaran, menjadi salah satu agenda utama untuk mengatasi segala keluhan siswa.

Metode yang dipergunakan untuk memperbaiki dan menyempurnakan pelayanan pendidikan dan pengajaran di SMAN 1 Parongpong, yaitu Quality Function Deployment (QFD). Penggunaan metode QFD dibatasi hanya tahap 1 (product planning) dan tahap 2 (design planning). Kedua tahap tersebut disajikan dalam bentuk rumah kualitas.

Kata kunci : QFD, Rumah Kualitas, Kepuasan konsumen

Abstract

The education organization is not just a place for learning and getting the science. Almost of the education organizations try to repair the quality of education and teaching that they give. The aim is to cover the satisfaction and the customer needs, so for the result that satisfaction will be done. SMAN 1 Parongpong is the one of the education organizations who has the same case. Increasing the service of education and teaching is one of the targets to cover the student complaints.

The method to improvement and perfection the service of education and teaching in SMAN 1 Parongpong is Quality Function Deployment (QFD). Using the QFD is been boundary just for first phase (product planning) and second phase (design planning). That phase is showed by house of quality.

Key words: QFD, House of Quality, The customer satisfaction

¹ Santika YB adalah mahasiswa Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha
E-mail : santika_yb@yahoo.com

² Rudy Wawolumaja adalah dosen Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha

1. Pendahuluan

Perkembangan dunia pendidikan dewasa ini, memberi pengaruh terhadap kehidupan individu. Seiring dengan perkembangannya, muncul lembaga – lembaga pendidikan baik yang berstatus negeri maupun swasta berlomba - lomba memberikan penawaran yang berbeda pada setiap pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain, pelayanan kualitas pendidikan dan pengajaran dari suatu lembaga pendidikan, telah menjadi salah satu acuan bagi konsumen untuk menentukan suatu pilihan.

SMA Negeri 1 Parongpong merupakan suatu lembaga sekolah yang berada didaerah kabupaten Bandung Barat. Seperti halnya lembaga sekolah lainnya, baik negeri maupun swasta, SMA 1 Parongpong menginginkan suatu kualitas yang baik terhadap mutu pendidikan dan pengajaran yang diberikannya, sehingga dapat memuaskan dan memenuhi keinginan siswa. Munculnya keinginan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan pengajaran yang diberikan, bermula dari banyaknya keluhan siswa mengenai fasilitas fisik maupun non fisik yang diberikan oleh lembaga sekolah tersebut, mulai dari kelayakan pendukung kegiatan belajar, seperti bangunan dan peralatan laboratorium hingga guru yang berkualitas. Oleh karena itu, seperti halnya suatu pasar atau produk SMAN 1 Parongpong juga memiliki rasa ketakutan bila kehilangan konsumen.

Perbaikan kualitas pendidikan dan pengajaran perlu dilakukan untuk mengatasi berbagai macam keluhan yang didapat, sehingga pada akhirnya lembaga sekolah dapat memberikan kepuasan kepada siswa. Dengan adanya permasalahan tersebut, penulis berusaha untuk menyelesaikan dan menganalisis dengan mempergunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*. *QFD* merupakan sebuah pendekatan terstruktur untuk mendefinisikan kebutuhan atau tuntutan konsumen dan menerjemahkannya menjadi rencana spesifik untuk menghasilkan produk/jasa yang mempertemukan kebutuhan-kebutuhan tersebut. Dalam penerapannya dipergunakan rumah kualitas untuk mengidentifikasi dan mengambil berbagai aspek yang penting.

2. Tinjauan Pustaka

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]

QFD adalah sebuah sistem yang mengidentifikasikan dan melakukan prioritas terhadap perbaikan produk dan proses yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. [Besterfield,1994:483]

QFD bukanlah sebuah alat. QFD merupakan proses perencanaan untuk memecahkan masalah atau analisis. [Day,1993]

Manfaat QFD

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

- | | |
|--------------------------|-------------------------------|
| 1) Fokus kepada konsumen | 3) Orientasi kerja sama tim |
| 2) Efisiensi waktu | 4) Orientasi pada dokumentasi |

Tahapan QFD

Ada empat tahapan dalam QFD: [Daez,1995] :

- 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

Gambar metodologi penelitian, dapat dilihat selengkapnya pada gambar 3.1.

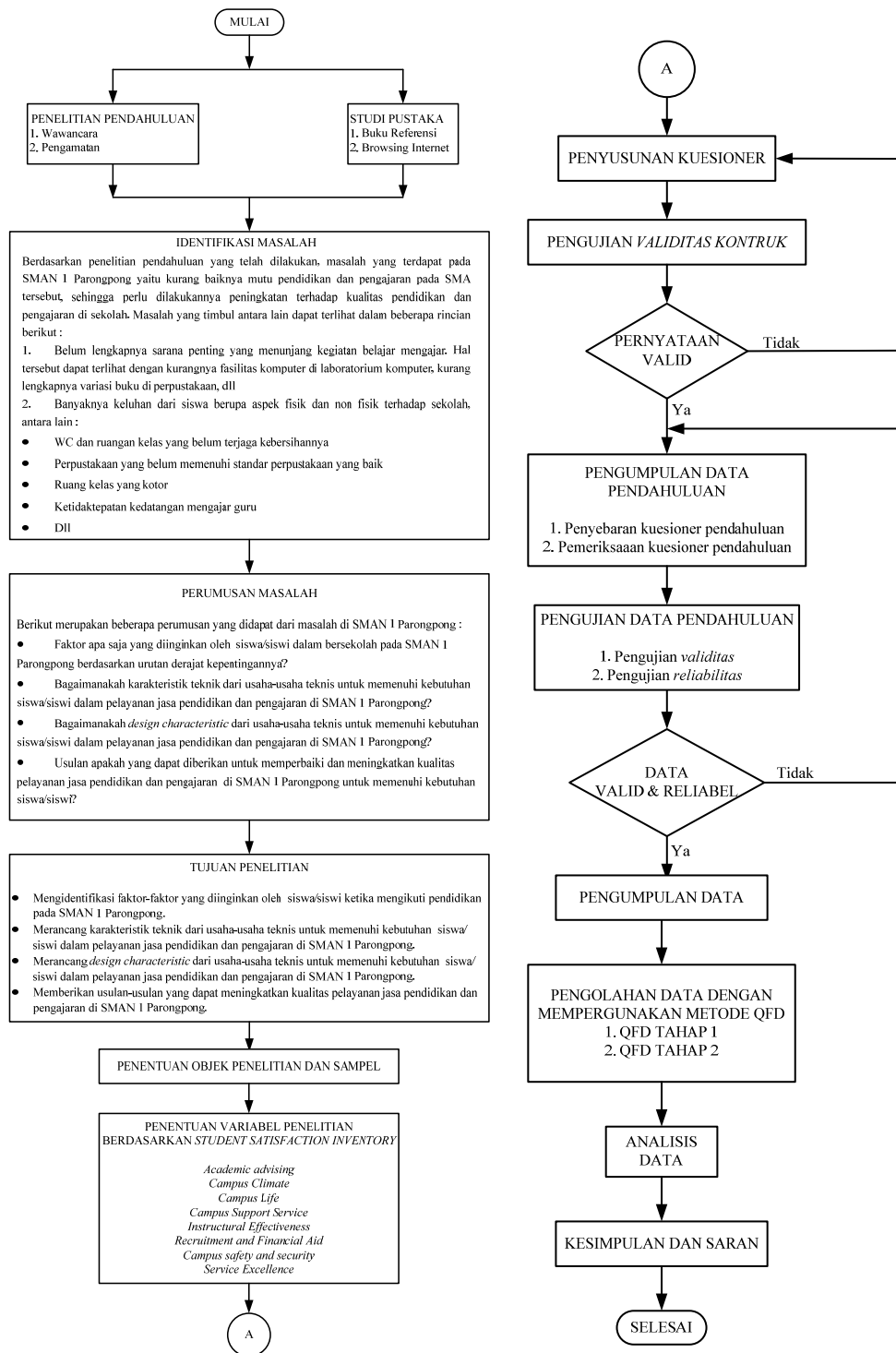
Objek Penelitian

Objek penelitian yaitu siswa/siswi SMAN 1 Parongpong baik pada jurusan IPA ataupun IPS . Sedangkan untuk pengambilan sampel, difokuskan pada siswa/siswi SMAN 1 Parongpong di kelas XII. Pemilihan sampel tersebut dikarenakan bahwa siswa/siswi kelas XII, telah merasakan ± 2 tahun pada SMAN tersebut.

Pengumpulan Data

Pengumpulan Data Pendahuluan

Pengumpulan data pendahuluan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang telah layak sebar. Penyebaran kuesioner ditujukan terhadap 30 orang responden yang terdiri dari siswa/siswi SMAN 1 Parongpong, hal tersebut sesuai dengan syarat kecukupan data yaitu minimal 30 data. Sebelum kuesioner tersebut disebar maka dilakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan pernyataan yang akan diajukan, serta memastikan bahwa tidak akan terdapat lebih dari 1 jawaban yang sama untuk satu buah pernyataan.



Gambar 3.1
¹ Santika YB adalah mahasiswa Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha
 Metodologi Penelitian
 E-mail : santika_yb@yahoo.com

² Rudy Wawolumaja adalah dosen Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha

Pengumpulan Data Akhir

Setelah menyebarkan kuesioner pendahuluan, dilakukan pengumpulan data akhir. Pengumpulan data ini, dilakukan dengan menghitung jumlah sampel dari seluruh populasi yang diamati.

Sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling* dan kuesioner disebarkan hanya pada siswa/siswi yang berada di kelas XII. Rumus slovin dipergunakan dalam menghitung sampel yang akan digunakan.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{106}{1 + 106(0,1)^2} = 51,45 \approx 51$$

Dimana :

n = Jumlah sampel minimum
N = Jumlah populasi
e = Tingkat ketelitian = 10%

Tabel 3.1
Perhitungan Sampel Akhir

Jurusan	Siswa Kelas XII			Total
Jumlah siswa	40	33	33	106
Proporsi	0.3774	0.3113	0.3113	1
Jumlah sampel	19	16	16	51

Pengujian Data

1. Pengujian Validitas Data

Pengujian validitas data ditujukan untuk mengetahui sejauh mana instrument atau alat ukur penelitian yang digunakan dapat menguji apa yang diukur. Apabila pada pengujian tersebut didapat data yang tidak valid, maka dilakukan penyebaran kuesioner lalu di uji kembali hingga memperoleh data yang valid. Jika setelah dilakukan perhitungan didapat $r > r_{\text{kritik}}$ atau $r > r_{\text{tabel}}$, maka data tersebut dikatakan valid.

2. Pengujian Reliabilitas Data

Pengujian reliabilitas dilakukan setelah data yang diambil telah dinyatakan valid. Pengujian reliabilitas ditujukan untuk mengetahui apakah instrumen yang dipergunakan dapat digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama dan akan menghasilkan data yang sama pula. Reliabilitas, secara empiris ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas yang berkisar antara 0,00 – 1,00. Pengujian validitas dan pengujian reliabilitas dilakukan dengan mempergunakan program SPSS versi 12.

4. Hasil dan Pembahasan

Product Planning

Voice of Customer , ItC, CuSP, Goal, SP, IR, RW dan NRW

Hasil perhitungan ItC, CuSP, Goal , Sales Point, Raw Weight, serta Normalized Raw Weight dapat dilihat pada tabel 4.1.

ItC (Importance to Customer)

Important to the customer (ItC) menunjukkan tingkat kepentingan tiap – tiap kebutuhan bagi konsumen (dalam hal ini siswa/siswi SMAN 1 Parongpong) terhadap suatu produk atau jasa. Perhitungan ItC diperoleh dari hasil perhitungan yang didapat dari nilai yang ada pada kuesioner. Perhitungan tersebut didapat dengan mempergunakan rumus :

$$\text{ItC} = \frac{\text{Total nilai jawaban nomor } i}{\text{Total responden}}$$

CuSP (Customer Satisfaction Performance)

Customer satisfaction performance (CuSP) menunjukkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa pendidikan dan pengajaran yang diberikan oleh SMAN 1 Parongpong. Data kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh SMAN 1 Parongpong didapat dari penyebaran kuesioner, yang kemudian dihitung dengan mempergunakan rumus :

$$\text{CuSP} = \frac{\text{Total nilai jawaban nomor } i}{\text{Total responden}}$$

Goal

Goal menunjukkan sasaran yang ingin dicapai oleh perusahaan (dalam hal ini SMAN 1 Parongpong). Tidak ada prosedur atau rumus empiris yang khusus untuk menentukan goal. Perusahaan dapat menetapkan *goal* dengan memperhatikan nilai kepentingan dari konsumen serta memperhatikan kelemahan dan kelebihan yang dimilikinya. Selain itu, penetapan *goal* harus mempertimbangkan pesaing. Untuk menetapkan goal perusahaan harus melihat sumber daya yang dimilikinya. Apabila perusahaan mampu menetapkan *goal* serupa atau lebih baik dari yang diinginkan konsumen dan lebih baik dari pesaing, hal tersebut merupakan sesuatu yang istimewa. Sebab perusahaan harus melakukan inovasi dan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikannya.

SP (Sales Point)

Sales point merupakan nilai jual yang dapat menginformasikan mengenai kemampuan dalam memberikan pelayanan yang didasarkan pada seberapa jauh keinginan atau kebutuhan pelanggan atau konsumen dapat dipenuhi. *Sales point* ditentukan oleh pihak instansi/lembaga atau perusahaan berdasarkan pada setiap atribut yang mempengaruhi nilai penjualan perusahaan (SMAN 1 Parongpong).

RW (Raw Weight)

Raw weight (RW) menunjukkan keseluruhan kepentingan perusahaan (dalam hal ini SMAN 1 Parongpong) pada setiap kebutuhan

konsumen. Perhitungan nilai *Raw Weight* dapat diperoleh dengan mempergunakan rumus :

$$\text{Raw weight} = \text{ItC No.i} \times \text{IR No.i} \times \text{Sales Point No.i}$$

NRW (Normalized Raw Weight)

Normalized Raw Weight menunjukkan pentingnya nilai *raw weight* dibandingkan dengan nilai keseluruhan dari *raw weight*. Nilai *Normalized Raw Weight* berkisar antara 0 hingga 1 atau dalam bentuk persentase. Untuk menghitung nilai *raw weight* dapat dipergunakan rumus :

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{Raw Weight}}{\text{Total Raw Weight}}$$

Tabel 4.1
Hasil Perhitungan ItC, CuSP, Goal, SP, IR, RW dan NRW

No	Kebutuhan Konsumen	CuSP	ItC	Goal	SP	IR	RW	NRW
1	Terbinanya hubungan yang harmonis antara staff sekolah dengan siswa	3,3	3,4	3,4	1	1,01	3,4	0,02
2	Ketanggapan sekolah terhadap kejadian yang tidak menyenangkan (kehilangan barang/uang, pertengkaran, dll)	3,1	3,3	3,3	1	1,04	3,4	0,02
3	Kemampuan bimbingan konseling memecahkan masalah siswa	3,3	3,4	3,4	1	1,04	3,6	0,02
4	Kelengkapan buku perpustakaan	3,0	3,5	3,5	1	1,14	3,9	0,03
5	Keanekaragaman ekstrakurikuler yang mendukung kreatifitas siswa	2,8	3,3	3,3	1	1,18	3,9	0,03
6	Kekonsistenan aturan yang diterapkan sekolah	3,0	3,5	3,5	1	1,18	4,2	0,03
7	Kelengkapan fasilitas laboratorium (sesuai jurusan IPA/IPS)	2,7	3,6	3,6	1	1,31	4,7	0,03
8	Pemberian bea siswa sesuai dengan kriteria (berprestasi, kurang mampu, dll)	3,0	3,3	3,3	1	1,12	3,7	0,03
9	Kesediaan guru melayani siswa diluar jam pelajaran	2,4	3,4	3,4	1	1,44	4,9	0,03
10	Keindahan lingkungan sekolah (taman sekolah, dll)	2,6	3,1	3,1	1	1,16	3,6	0,02
11	Tersedianya informasi mengenai jenjang pendidikan yang lebih tinggi (universitas)	2,8	3,4	3,4	1	1,19	4,0	0,03
12	Pelayanan perpustakaan (peminjaman buku, keramahan staff perpustakaan,dll)	3,2	3,1	3,2	1	1,00	3,1	0,02
13	Kemampuan guru menyampaikan mata pelajaran yang bervariasi (presentasi, dll)	2,7	3,6	3,6	1	1,34	4,9	0,03
14	Masa Orientasi Siswa (MOS) sebagai kegiatan penyesuaian diri siswa	2,6	2,9	2,9	1	1,14	3,3	0,02
15	Kelengkapan sarana pendukung ekstrakurikuler (olah raga, dll)	2,6	3,2	3,2	1	1,24	4,0	0,03
16	Kepedulian wali kelas untuk mengingatkan siswa menuntaskan setiap mata pelajaran	2,6	3,6	3,6	1	1,37	4,9	0,03
17	Kelayakan sarana pendukung kegiatan belajar mengajar (bangunan, ruang kelas,dll)	2,8	3,7	3,7	1	1,35	5,0	0,03

Tabel 4.1
Hasil Perhitungan ItC, CuSP, Goal, SP, IR, RW dan NRW (Lanjutan)

No	Kebutuhan Konsumen	CuSP	ItC	Goal	SP	IR	RW	NRW
18	Tersedianya unit kesehatan sekolah sebagai wujud kepedulian sekolah terhadap kesehatan siswa	2,7	3,2	3,2	1	1,16	3,7	0,03
19	Tersedianya kantin yang menyediakan makanan yang baik bagi siswa	3,0	2,9	3,0	1	1,00	2,9	0,02
20	Kelengkapan sarana informasi (pengumuman) pada majalah dinding	2,8	3,0	3,0	1	1,08	3,2	0,02
21	Keamanan lapangan parkir	3,0	3,1	3,1	1	1,05	3,3	0,02
22	Kenyamanan perpustakaan	2,8	3,2	3,2	1	1,12	3,5	0,02
23	Keramahan, kesopanan staff tata usaha melayani siswa	2,6	3,3	3,3	1	1,23	4,0	0,03
24	Kebersihan lingkungan sekolah (wc,dinding,dll)	2,8	3,4	3,4	1	1,21	4,1	0,03
25	Ketersediaan lapangan parkir yang luas	3,2	2,9	3,2	1	1,00	2,9	0,02
26	Toleransi antara setiap perbedaan (agama,status sosial, dll)	3,0	3,4	3,4	1	1,12	3,7	0,03
27	Terbinanya hubungan yang harmonis antara siswa	3,0	3,3	3,3	1	1,10	3,7	0,03
28	Kelengkapan fasilitas laboratorium komputer	2,6	3,6	3,6	1	1,36	4,8	0,03
29	Kemampuan wali kelas memahami karakter siswa	2,8	3,5	3,5	1	1,26	4,4	0,03
30	Kejelasan administrasi pendaftaran siswa	2,7	3,3	3,3	1	1,22	4,0	0,03
31	Kesesuaian kemampuan mengajar guru terhadap mata pelajaran yang diajarkan	3,0	3,5	3,5	1	1,18	4,2	0,03
32	Penghargaan sekolah terhadap siswa berprestasi	2,9	3,4	3,4	1	1,18	4,0	0,03
33	Tersedianya laporan berkala mengenai hasil belajar siswa (hasil nilai ulangan, nilai semester)	3,0	3,5	3,5	1	1,14	3,9	0,03
34	Kemampuan OSIS untuk menyalurkan kegiatan positif yang diinginkan siswa	3,0	3,2	3,2	1	1,06	3,4	0,02
35	Kebebasan siswa melakukan kegiatan positif (lomba, teater, perayaan hari besar, dll)	2,8	3,1	3,1	1	1,10	3,4	0,02
36	Realisasi dana yang didapat sekolah terhadap pengembangan sekolah (bangunan, fasilitas laboratorium, dll)	3,0	3,4	3,4	1	1,14	3,9	0,03
37	Kenyamanan belajar siswa (kebersihan kelas, kebisingan, dll)	2,5	3,5	3,5	1	1,41	4,9	0,03
							144,6	

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.

Technical Response

Technical response menunjukkan usaha – usaha teknis yang perlu dilakukan oleh perusahaan (dalam hal ini SMAN 1 Parongpong) untuk memenuhi kebutuhan dari konsumennya.

Prioritas

1. Impact

Impact berfungsi menunjukkan setiap kekuatan hubungan antara *technical response* dengan kebutuhan konsumen yang ada dalam *customer needs*. Hubungan tersebut dituangkan dalam simbol – simbol yang memiliki makna berbeda pada setiap masing – masing simbolnya. Simbol – simbol tersebut antara lain :

- = menunjukkan adanya hubungan yang kuat dari setiap *technical response* terhadap kebutuhan konsumen (nilai = 9)
- O = menunjukkan adanya hubungan yang biasa – biasa saja dari *setiap technical response* terhadap kebutuhan konsumen (nilai = 3)
- △ = menunjukkan adanya hubungan yang lemah dari setiap *technical response* terhadap kebutuhan konsumen (nilai = 1)

2. Relationship

Relationship merupakan hasil perhitungan yang didapat dengan mengalikan nilai *impact* dengan nilai *normalized raw weight*. Makin kuat hubungan antara *technical response* dengan kebutuhan konsumen maka akan semakin besar pula nilai *relationship* yang diperoleh.

3. Priority

Priority merupakan suatu peringkat dari *technical response*. Peringkat tersebut bertujuan untuk mengetahui *technical response* yang harus diutamakan. *Priority* didapat dengan mengurutkan nilai *normalized contribution* dari nilai terbesar hingga terkecil. Makin besar nilai *normalized contribution* yang didapat, maka *technical response* tersebut *technical response* yang harus diutamakan terlebih dahulu pada pelaksanaannya.

Target

Target menunjukkan sejauh mana sasaran yang ingin dicapai oleh perusahaan (dalam hal ini SMAN 1 Parongpong) pada masing masing *technical response* yang telah diterjemahkan dari masing – masing kebutuhan konsumen. Target yang ditetapkan merupakan hasil analisis penulis terhadap SMAN 1 Parongpong dan hasil diskusi dengan para ahli (dalam hal ini guru).

Direct of Goodness

Pada pembuatan rumah kualitas atau *house of quality*, *direct of goodness* dapat digunakan untuk menunjukkan pengaruh besarnya pelaksanaan usaha – usaha teknis terhadap tingkat kepuasan yang diterima

oleh konsumen. *Direct of goodness* dapat ditunjukkan dengan penggunaan beberapa simbol, yaitu :

- ↑ = menunjukkan semakin besar pelaksanaan dari *technical response*, maka semakin baik tingkat kepuasan yang diterima oleh konsumen.
- ↓ = menunjukkan semakin kecil pelaksanaan dari *technical response*, maka semakin baik tingkat kepuasan yang diterima oleh konsumen.
- = menunjukkan bahwa sasaran dari *technical response* sudah merupakan hal yang terbaik untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Tabel 4.2
Penentuan *Technical Responses*, *Prioritas*, *Target* dan *Direct of Goodness*
QFD Tahap 1

No	Technical Responses	Prioritas	Karakteristik Target	Target	Direct of Goodness
1	Interaksi antara staff sekolah dengan siswa	2	Adanya komunikasi yang positif (pelajaran ,kegiatan keorganisasian). Adanya pertemuan staff sekolah dan siswa	Excellence	○
2	Kesopanan staff sekolah kepada siswa	13	Staff menyapa dengan perkataan (nama, "hai", dll) atau senyuman	Excellence	○
3	Keramahan staff terhadap siswa	110	Staff tidak bersikap cuek dan bersedia menolong siswa	Excellence	↑
4	Jumlah keamanan sekolah	3	Terdapat minimal 2 orang pengaman sekolah	Excellence	↑
5	Pengadaan seksi keamanan/kelas	107	1 orang seksi keamanan/kelas	Excellence	○
6	Rasio jumlah bimbingan konseling/kelas	103	(1 : 2) 1 orang guru Bimbingan Konseling untuk 2 kelas	Excellence	↑
7	Interaksi bimbingan konseling dengan siswa	54	Bimbingan Konseling menegur ketidakdisiplinan siswa. Adanya komunikasi positif antara guru BK dan siswa	Excellence	○
8	Bimbingan konseling bersedia mendengarkan keluhan siswa	45	Bimbingan konseling mendengarkan keluhan siswa dengan seksama (perhatian/kepedulian)	Excellence	○
9	Bimbingan konseling menanyakan masalah siswa	26	Bimbingan konseling memantau perubahan sikap siswa	Excellence	○
10	Bimbingan konseling memberikan solusi terhadap masalah siswa	27	Bimbingan konseling memberi solusi positif untuk kebaikan semua pihak	Excellence	○
11	Bimbingan konseling memantau perkembangan masalah siswa	104	Menanyakan masalah (terselesaikan/tidak), apabila tidak BK memberikan saran selanjutnya.	Excellence	○
12	Jumlah buku non-pelajaran di perpustakaan	81	100 buku non pelajaran. 100 buku non pelajaran	Excellence	↑

Tabel 4.2
 Penentuan *Technical Responses*, *Prioritas*, *Target* dan *Direct of Goodness* QFD
 Tahap 1 (Lanjutan)

No	Technical Responses	Prioritas	Karakteristik Target	Target	Direct of Goodness
3	Jumlah buku pelajaran di perpustakaan	82	500 buku pelajaran	Excellence	↑
14	Variasi judul buku di perpustakaan	83	Buku yang bernuansa hiburan. Buku yang bersifat mengembangkan bakat. Buku pelajaran sekolah	Excellence	↑
15	Jumlah judul buku di perpustakaan	84	1000 judul buku	Excellence	↑
16	Frekuensi pengadaan buku baru	85	3 kali / tahun	Excellence	○
17	Jumlah ekstrakurikuler di sekolah	44	Ekstrakurikuler yang bernuansa olahraga. Ekstrakurikuler yang bernuansa seni. Ekstrakurikuler yang berdasarkan keorganisasian	Excellence	○
18	Jumlah pembina pada setiap ekstrakurikuler	88	2 orang pembina/ekstrakurikuler	Excellence	↑
19	Perkenalan ekstrakurikuler pada siswa	89	Unjuk kebolehan pada saat MOS. Memperkenalkan kelebihan dan kelemahan ekstrakurikuler tersebut.	Excellence	○
20	Perekrutan siswa pada ekstrakurikuler	90	Dilakukan pada saat MOS atau ketika siswa tersebut berminat	Excellence	○
21	Frekuensi pelatihan siswa pada ekstrakurikuler	91	1 kali dalam 1 minggu	Excellence	↑
22	Frekuensi perlombaan didalam sekolah	92	1 kali dalam 1 semester	Excellence	○
23	Frekuensi perlombaan diluar sekolah	4	1 kali dalam 1 bulan	Excellence	○
24	Frekuensi pelatihan pembina ekstrakurikuler	5	1 kali dalam 1 tahun	Excellence	○
25	Penilaian siswa untuk ekstrakurikuler	93	Dinilai berdasarkan keaktifan dan kreatifitas siswa	Excellence	○
26	Penerapan aturan sekolah (komite sekolah & siswa)	12	Adanya komite pengontrol aturan sekolah. Adanya sanksi terhadap pelanggar aturan	Excellence	↑
27	Kedisiplinan proses pengajaran bagi setiap guru	63	Tidak melakukan pelecehan fisik dan psikis. Materi yang diajarkan sesuai dengan kurikulum	Excellence	↑
28	Persentase kedisiplinan guru mengajar	68	99% guru berdisiplin	Excellence	↑
29	Kedisiplinan kedatangan siswa	23	Datang sebelum jam 7 pagi. Menjalankan sanksi bagi yang terlambat	Excellence	↑
30	Kedisiplinan pakaian, sepatu siswa	24	Pakaian seragam sopan. Sepatu berwarna hitam	Excellence	↑

Tabel 4.2
 Penentuan *Technical Responses*, *Prioritas*, *Target* dan *Direct of Goodness* QFD
 Tahap 1 (Lanjutan)

No	Technical Responses	Prioritas	Karakteristik Target	Target	Direct of Goodness
31	Jenis sanksi terhadap pelanggar aturan	49	Pemberian peringatan, surat kepada orang tua, scorsing.	Excellence	○
32	Jumlah perlengkapan laboratorium jurusan	33	Sesuai dengan jumlah siswa dalam 1 kelas (1 perlengkapan/siswa)	Excellence	↑
33	Variasi perlengkapan laboratorium jurusan (setiap percobaan)	60	Terdapat perlengkapan laboratorium sesuai mata pelajaran	Excellence	↑
34	Kelayakan perlengkapan laboratorium jurusan	28	Tidak adanya kerusakan pada peralatan laboratorium	Excellence	○
35	Frekuensi pengadaan peralatan laboratorium baru (jurusan)	61	Setiap kali terdapat kerusakan	Excellence	↑
36	Frekuensi pembersihan perlengkapan laboratorium jurusan	62	Setiap usai pemakaian dicuci dan disimpan ke lemari	Excellence	↑
37	Syarat pemberian beasiswa	6	Siswa memiliki kondisi perekonomian yang kurang mampu. Siswa berprestasi dalam bidang akademik. Siswa mengajukan permohonan beasiswa kepada sekolah	Excellence	○
38	Jumlah beasiswa (uang)	98	Sejumlah biaya sekolah dalam 1 tahun.	Excellence	○
39	Frekuensi pemberian beasiswa	99	1 kali dalam 1 tahun	Excellence	○
40	Rasio jumlah guru/mata pelajaran	50	(2 : 1)	Excellence	↑
41	Interaksi guru dan siswa	1	Guru memberikan salam sebelum dan sesudah mengajar. Adanya tanya jawab mengenai mata pelajaran. Guru menanyakan kesulitan siswa	Excellence	↑
42	Waktu guru melayani kebutuhan siswa	51	Ketika istirahat sekolah atau sesudah usai pelajaran	Excellence	↑
43	Kesabaran guru melayani kebutuhan siswa	52	Guru memiliki kesabaran dalam mengajar. Guru memahami sifat setiap siswa	Excellence	↑
44	Keramahan guru melayani kebutuhan siswa	53	Guru memiliki waktu luang dan bersifat perhatian terhadap siswa. Guru memberikan pelayanan terhadap siswa dengan ikhlas	Excellence	↑

Tabel 4.2
 Penentuan *Technical Responses*, *Prioritas*, *Target* dan *Direct of Goodness* QFD
 Tahap 1 (Lanjutan)

No	Technical Responses	Prioritas	Karakteristik Target	Target	Direct of Goodness
45	Jumlah petugas kebersihan	100	3 orang petugas kebersihan	Excellence	↑
46	Frekuensi penataan taman sekolah	101	1 kali dalam 1 minggu	Excellence	↑
47	Kebersihan pekarangan sekolah dari sampah	102	Tidak adanya sampah berserakan. Adanya tempat sampah pada setiap ruangan	Excellence	↑
48	Psikotest terhadap bakat siswa	72	Menentukan grade kemampuan pendidikan siswa masuk universitas. Dilakukan 1 kali dalam 1 tahun	Excellence	O
49	Adanya brosur mengenai informasi universitas	46	Siswa mengetahui fakultas, jurusan, akreditasi pada suatu universitas	Excellence	O
50	Syarat pemberian PMDK	25	Siswa memiliki kenaikan nilai yang signifikan dari kelas X hingga XII. Siswa berprestasi dalam bidang akademik. Siswa memiliki keinginan untuk melanjutkan kejenjang universitas	Excellence	O
51	Kecepatan staff perpustakaan melayani kebutuhan siswa	67	Staff menanyakan kebutuhan siswa. Staff melayani dengan optimal kebutuhan siswa	Excellence	↑
52	Tata cara peminjaman & pengembalian buku	64	Penggunaan kartu perpustakaan. Mengembalikan buku sesuai waktu yang ditentukan	Excellence	O
53	Keramahan guru mengajar	55	Guru memberikan salam sebelum dan sesudah mengajar. Guru tidak bersikap cuek pada siswa	Excellence	↑
54	Metode mengajar guru	56	Melakukan tanya jawab di kelas. Guru mengajar dengan metode permainan. Guru mengajar siswa di luar kelas	Excellence	↑
55	Pemantauan proses mengajar guru	57	Adanya panitia yang memantau proses mengajar guru (komiter sekolah)	Excellence	↑
56	Frekuensi pemantauan mengajar guru	8	1 kali dalam 1 semester	Excellence	↑
57	Keramahan panitia MOS	111	Panitia berkomunikasi dan menghibur siswa baru dengan candaan. Panitia memberikan senyuman.	Excellence	O
58	Kesabaran panitia MOS	112	Panitia MOS memahami karakter siswa.	Excellence	↑
59	Jenis acara MOS	16	Peningkatan pengetahuan keterampilan. Pemupukan rasa kebersamaan dan kerjasama.	Excellence	O
60	Frekuensi pengadaan MOS	113	1 kali dalam 1 tahun	Excellence	O
61	Jumlah lapangan olah raga	39	2 buah lapangan olah raga	Excellence	O

Tabel 4.2
 Penentuan *Technical Responses*, *Prioritas*, *Target* dan *Direct of Goodness* QFD
 Tahap 1 (Lanjutan)

No	Technical Responses	Prioritas	Karakteristik Target	Target	Direct of Goodness
62	Jumlah perangkat perlengkapan ekstrakurikuler	22	2 buah perangkat untuk setiap ekstrakurikuler	Good	↑
63	Kelayakan perlengkapan ekstrakurikuler	40	Perlengkapan tidak mengalami kerusakan. Perlengkapan memenuhi jumlah siswa	Excellence	○
64	Frekuensi pembersihan perlengkapan ekstrakurikuler	73	Setiap kali setelah dipakainya perlengkapan ekstrakurikuler	Excellence	↑
65	Frekuensi pembelian perlengkapan ekstrakurikuler baru	74	Setiap kali terdapat kerusakan pada perlengkapan ekstrakurikuler	Excellence	↑
66	Feedback guru mata pelajaran terhadap wali kelas	10	Guru mata pelajaran memberi informasi siswa yang belum menuntaskan mata pelajaran. Wali kelas menayakan tugas yang belum di serahkan anak didiknya	Excellence	○
67	Peringatan wali kelas terhadap siswa (tugas mata pelajaran)	36	Wali kelas memberi informasi kepada siswa mengenai tugas yang belum terselesaikan. Wali kelas memberi batas waktu tugas tersebut untuk dikumpulkan	Excellence	↑
68	Jumlah ruangan kelas	29	Sejumlah siswa sekolah dan maksimal 30 siswa dalam 1 kelas	Excellence	↑
69	Jumlah kursi dan meja di kelas	30	1 pasang kursi dan meja untuk 1 siswa	Excellence	↑
70	Adanya perlengkapan mengajar (spidol, buku absensi, dll) di kelas	31	1 perlengkapan mengajar/kelas	Excellence	○
71	Pencahayaan di ruangan kelas	17	Terdapat jendela dan ventilasi udara. Adanya alat penerangan yang membantu ketika cuaca sedang gelap	Excellence	○
72	Ukuran ruangan kelas	18	Disesuaikan dengan jumlah siswa/kelas. (8,5m x 8,5m) / 30 orang siswa	Excellence	○
73	Desain kelas	11	Kelas didesain dengan dekorasi yang menarik. Pewarnaan dinding yang dapat menambah semangat siswa untuk belajar	Excellence	↑
74	Jumlah siswa/kelas	19	30 orang siswa/kelas	Excellence	↓
75	Jumlah staff UKS	95	Terdapat 1 orang staff UKS yang berjaga - jaga setiap harinya	Excellence	○
76	Jumlah perlengkapan UKS	7	2 perangkat UKS lengkap	Excellence	↑
77	Kelayakan perlengkapan UKS	48	Perlengkapan tidak mengalami kerusakan. Perlengkapan memenuhi kebutuhan siswa	Excellence	↑

Tabel 4.2
 Penentuan *Technical Responses*, *Prioritas*, *Target* dan *Direct of Goodness* QFD
 Tahap 1 (Lanjutan)

No	Technical Responses	Prioritas	Karakteristik Target	Target	Direct of Goodness
78	Frekuensi pembersihan perlengkapan UKS	96	Setiap kali setelah dipakainya perlengkapan UKS	Excellence	↑
79	Frekuensi pembelian perlengkapan UKS	97	Setiap kali terdapat kerusakan pada perlengkapan UKS	Excellence	○
80	Kebersihan makanan di kantin	115	Makanan di bungkus. Piring atau gelas yang digunakan dicuci dengan bersih	Excellence	○
81	Variasi makanan di kantin	116	Harga makanan terjangkau siswa . Tersedia minuman hingga makanan berat	Excellence	○
82	Tersedianya makanan yang sehat di kantin	117	Makanan bersih dan memenuhi gizi siswa	Excellence	○
83	Keramahan pelayan kantin	118	Pelayan kantin menanyakan makanan yang ingin dibeli siswa. Pelayan kantin mengucapkan terima kasih setelah siswa membeli makanan yang dijualnya	Excellence	○
84	Kecepatan pelayan kantin melayani siswa	119	Pelayan kantin dengan cepat melayani keinginan siswa. Pelayan kantin dengan cepat mengembalikan sisa uang yang dibelanjakan siswa	Excellence	○
85	Tingkat partisipasi siswa	66	Siswa memasang kreatifitasnya pada majalah dinding. Siswa mendekor majalah dinding sehingga menarik untuk dilihat dan dibaca.	Excellence	↑
86	Desain majalah dinding	114	Majalah dinding didisain dengan warna - warna yang menarik. Majalah dinding berisikan informasi yang formal maupun bersifat hiburan.	Excellence	↑
87	Jumlah kursi dan meja baca di perpustakaan	105	Terdapat 20 buah kursi dan meja baca di perpustakaan	Excellence	↑
88	Kebersihan perpustakaan dari debu dan sampah	41	Tidak terdapat sampah pada lantai perpustakaan. Meja, kursi dan buku tidak berdebu	Excellence	↑
89	Frekuensi pembersihan perpustakaan	42	1 kali dalam 1 hari	Excellence	↑
90	Tingkat kebisingan perpustakaan	106	Adanya larangan untuk tidak mengobrol di perpustakaan	Excellence	↓
91	Kecepatan pelayanan staff tata usaha	75	Staff perpustakaan menanyakan buku yang akan dipinjam/dikembalikan. Staff perpustakaan memberitau batas pengembalian dan denda apabila terlambat dikembalikan	Excellence	○
92	Kesopanan staff tata usaha	76	Staff tata usaha tidak melakukan pelecehan psikis dan fisik terhadap siswa	Excellence	○

Tabel 4.2
 Penentuan *Technical Responses*, *Prioritas*, *Target* dan *Direct of Goodness* QFD
 Tahap 1 (Lanjutan)

No	Technical Responses	Prioritas	Karakteristik Target	Target	Direct of Goodness
93	Kelayakan perlengkapan kebersihan	69	Perlengkapan kebersihan tidak mengalami kerusakan (patah, bengkok, dll). Perlengkapan kebersihan harus up to date untuk memudahkan pembersihan	Excellence	↑
94	Keindahan pewarnaan dinding kelas	38	Dinding berwarna cerah, sehingga siswa merasa bersemangat untuk belajar	Excellence	↑
95	Tingkat penyerapan bau WC	70	WC tidak menimbulkan bau yang menyengat	Excellence	↑
96	Kelengkapan perlengkapan WC	71	Terdapat 1 perlengkapan lengkap untuk setiap WC	Excellence	↑
97	Syarat kebersihan lantai WC	65	Lantai tidak berkerak. Lantai tidak licin. Lantai tidak berwarna kuning yang ditimbulkan dari kotoran	Excellence	↑
98	Kecukupan parkir kendaraan	120	Terdapat tempat untuk memarkir mobil dan motor	Good	○
99	Adanya sikap saling menghargai dan menghormati setiap perbedaan	94	Untuk siswa yang beragama non-muslim diperkenankan untuk tidak mengikuti pelajaran agama. Tidak menghina teman yang kurang mampu	Excellence	○
100	Interaksi antar siswa	14	Adanya komunikasi positif antar siswa. Adanya kegiatan yang memupuk kerjasama dan keakraban siswa	Excellence	○
101	Pantauan guru terhadap siswa	43	Guru memperhatikan perubahan sikap siswa di kelas. Guru menanyakan perubahan sikap siswa	Excellence	○
102	Rasio jumlah komputer/siswa	58	(1:1)	Excellence	↑
103	Jumlah program yang diajarkan/semester	59	3 program komputer/semester	Excellence	↑
104	Adanya informasi mengenai pendaftaran siswa	47	Informasi ditempel ditempat yang mudah dilihat. Adanya spanduk.	Excellence	↑
105	Keramahan panitia terhadap penerimaan siswa baru	79	Panitia dibagi berdasarkan tugasnya, sehingga memudahkan prosedur pendaftaran. Panitia memberitahu persyaratan yang harus dibawa. Panitia melayani kebutuhan pendaftar dengan cepat dan ramah	Excellence	○
106	Syarat penerimaan guru	34	Melakukan interview. Melakukan pengetesasan dengan menguji guru mengajar didepan siswa	Excellence	○
107	Tingkat pendidikan guru	35	Guru harus berpendidikan minimal S1	Excellence	○
108	Syarat pemberian penghargaan	77	Siswa memiliki keberhasilan dalam bidang tertentu. Siswa dapat membanggakan nama baik sekolah. Siswa berprestasi dalam pelajaran.	Excellence	○

Tabel 4.2
Penentuan *Technical Responses*, *Prioritas*, *Target* dan *Direct of Goodness* QFD
Tahap 1 (Lanjutan)

No	Technical Responses	Prioritas	Karakteristik Target	Target	Direct of Goodness
109	Jenis penghargaan	78	Berupa ucapan terima kasih sekolah. Penghargaan dapat di lakukan dengan pemberian piala, piagam dan beasiswa	Excellence	O
110	Ketepatan waktu guru memberikan raport siswa	80	Raport diberikan 1 minggu setelah ujian berakhir	Excellence	O
111	Kesesuaian penilaian laporan berkala dengan kemampuan siswa	37	Penilaian kepribadian siswa. Penilaian keaktifan siswa mengikuti ekstrakurikuler. Penilaian terhadap kemampuan akademik siswa	Excellence	O
112	Jumlah kegiatan positif siswa	108	Acara keagamaan, perayaan ulang tahun sekolah, porseni, dll.	Excellence	↑
113	Frekuensi pengadaan kegiatan siswa	109	1 kali dalam 1 tahun	Excellence	↑
114	Jenis kegiatan positif siswa	15	Perayaan keagamaan, hari ulang tahun sekolah, PORSENI	Excellence	O
115	Asal pemberian dana (swasta/pemerintah)	86	Dana dimanfaatkan sebaik mungkin untuk perbaikan fasilitas sekolah. Dana didapat melalui pemberian proposal. Dana didapat atas sumbangan sukarela	Excellence	O
116	Bentuk sumbangan	87	Materi ataupun benda nyata (kursi, meja, dll)	Excellence	O
117	Kebersihan kelas dari debu dan sampah	20	Tidak yang berserakan	Excellence	↑
118	Frekuensi pembersihan kelas	21	2 kali dalam 1 hari	Excellence	↑
119	Adanya jadwal piket siswa	32	Membersihkan kelas sebelum dan sesudah pelajaran. Menerapkan sanksi bagi yang tidak melakukan piket kelas	Excellence	O
120	Tingkat kebisingan belajar siswa	9	Tidak adanya kegaduhan dari siswa di kelas lain. Tidak adanya kegaduhan kendaraan.	Excellence	↓

Technical Correlation

Technical correlation menunjukkan hubungan dan pengaruh yang diberikan antar usaha – usaha atau rencana teknis yang satu dengan rencana teknis lainnya. Hubungan yang memberikan pengaruh tersebut dituangkan kedalam beberapa simbol, yaitu :

- vv = hubungan positif yang sangat kuat, kiri ke kanan
- +
v = hubungan positif yang biasa – biasa saja, kanan ke kiri
- ←
x = hubungan negatif yang biasa – biasa saja, kanan ke kiri
- xx = hubungan negatif yang kuat, kiri ke kanan

Design Planning

Matriks design (design planning) merupakan kelanjutan dari *matriks product*. Pada *matriks design*, setiap *technical response* yang terdapat pada *matriks product* diterjemahkan kembali kedalam *design characteristic*.

Penentuan Design Characteristic, Target dan Prioritas

Penentuan Design Characteristic, Target dan Prioritas untuk QFD tahap-2 dapat dilihat pada tabel 4.3.

Design Characteristic

Design characteristic menunjukkan usaha – usaha yang dilakukan oleh perusahaan (dalam hal ini SMAN 1 Parongpong) untuk menunjang tercapainya *technical response*.

Target

Target menunjukkan sejauh mana sasaran yang ingin dicapai oleh perusahaan (dalam hal ini SMAN 1 Parongpong) pada masing masing *design characteristic* yang telah disusun dari *technical response*. Target yang ditetapkan merupakan hasil analisis penulis terhadap SMAN 1 Parongpong dan hasil diskusi dengan para ahli (dalam hal ini guru).

Prioritas

Adapun langkah – langkah perhitungan *priorities* yaitu :

- Menghitung nilai *contribution* QFD tahap 2
- Menghitung *normalized contribution* QFD tahap 2
- Menghitung *priorities* QFD tahap 2

Tabel 4.3

Penentuan *Design Characteristic, Target dan Prioritas* QFD Tahap 2

No	Design Characteristic	Target	Prioritas
1	Forum pertemuan antara komite sekolah dan siswa	Membentuk suatu forum yang dapat menyampaikan aspirasi	1
2	Pelatihan untuk meningkatkan komunikasi staff sekolah	Program khusus pelatihan tingkat sekolah, kabupaten dan propinsi	10
3	Metode perekrutan staff sekolah	Adanya surat lamaran, melakukan wawancara dan pengujian kemampuan berinteraksi	23
4	Metode pengamanan sekolah	Memperketat aturan sekolah	18
5	Pengadaan buku di perpustakaan	Pengadaan buku diadakan 3 kali dalam 1 tahun	16
6	Metode perekrutan siswa (ekstrakurikuler)	Membuka pendaftaran peminatan ekstrakurikuler	27
7	Pengadaan program ekstrakurikuler	Ekstrakurikuler olahraga, keorganisasian, dll	17
8	Pelatihan guru	MGMP (Musyawarah guru mata pelajaran) 2 kali dalam 1 semester. Seminar 1 kali dalam 1 semester.	5

Tabel 4.3
Penentuan *Design Characteristic*, *Target* dan *Prioritas* QFD Tahap 2
(Lanjutan)

No	Design Characteristic	Target	Prioritas
9	Metode supervisi kelas	Meningkatkan kemampuan mengajar guru	6
10	Metode perekrutan guru	Adanya surat lamaran, melakukan wawancara dan pengujian kemampuan mengajar	30
11	Prosedur penilaian siswa	Pemberian nilai seobjektif mungkin	22
12	Komite pengawas peraturan sekolah	Dibentuknya suatu forum pengawas peraturan sekolah (dalam ruang lingkup sekolah)	14
13	Alat pengembangan metode pengajaran	Media pengajaran. Buku pegangan. Komputer	29
14	Pengadaan perlengkapan laboratorium jurusan	Perlengkapan mencukupi kebutuhan siswa	11
15	Program pengadaan penghargaan (beasiswa, dll)	Ucapan terima kasih, beasiswa, ataupun piala	7
16	Metode pengajaran	Metode dasar. Metode tanya jawab. Metode variasi	26
17	Prosedur mendapatkan PMDK	Meningkatkan kualitas siswa	34
18	Pengadaan program MOS	Pelatihan skill, menambah wawasan, hiburan, menanamkan sifat kekeluargaan, dll	9
19	Periode pengecekan dan pemeliharaan perlengkapan ekstrakurikuler	Seusai pemakaian	32
20	Periode pengecekan dan pemeliharaan perlengkapan laboratorium	Setiap kali usai pemakaian	25
21	Desain kursi dan meja (kelas dan perpustakaan)	Sesuai dengan standar kenyamanan siswa	12
22	Tata letak kursi dan meja kelas	Seefisien mungkin	31
23	Tata letak alat penerangan	Seefektif mungkin	20
24	Jumlah peralatan di kelas (meja, lemari)	Meja, kursi, <i>whiteboard</i> , lemari, dll	15
25	Jenis warna dinding	Warna yang cerah	21
26	Pengadaan perlengkapan UKS	Mencukupi kebutuhan siswa	19
27	Periode pengecekan dan pemeliharaan perlengkapan UKS	Dilakukan oleh koperasi sekolah	28
28	Pengawasan terhadap makanan	Dilakukan oleh koperasi sekolah	38
29	Bentuk penghargaan	Piala, piagam, sertifikat	33
30	Jenis informasi di majalah dinding	Kreatifitas siswa dan pengumuman	13
31	Penerapan aturan sekolah	Aturan umum lingkungan sekolah, aturan di perpustakaan, aturan di kelas, dll.	2
32	Pengadaan tempat parkir	1 buah lapangan parkir untuk kendaraan roda 2 dan 4	40
33	Bentuk pengajaran di komputer	Microsoff Office, Editing video, HTML, Turbo Pascal, Design Grafis, Photo Shop	39
34	Bentuk penyampaian informasi	Majalah dinding. Surat. Kartu SPP. Informasi guru	4

Tabel 4.3
Penentuan *Design Characteristic*, *Target* dan *Prioritas* QFD Tahap 2
(Lanjutan)

No	Design Characteristic	Target	Prioritas
35	Bentuk evaluasi siswa	Ujian lisan dan ujian tertulis	37
36	Program kegiatan siswa	Perayaan hari besar keagamaan, pengadaan perlombaan dan bakti sosial	3
37	Pembersihan lingkungan sekolah	Periode pembersihan lingkungan luar sekolah, Periode pembersihan WC, periode pembersihan perpustakaan dan laboratorium, dll	8
38	Bantuan dana pengembangan sekolah	Bantuan dana berasal dari pemerintah dan swasta dapat berupa materi dan non materi	35
39	Pelatihan pembina ekstrakurikuler	Pelatihan kemampuan dan komunikasi terhadap siswa	36

5. Kesimpulan

- Dari hasil penelitian pendahuluan, terdapat 37 buah pernyataan yang telah disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan siswa
- Terdapat 120 *technical response*, yang meruapakam karakter teknis dari kebutuhan konsumen
- Terdapat 39 *design characteristic*, yang merupakan rancangan dari *technical response*

6. Daftar Pustaka

- Cohen,Lou.; “How to Make Quality Function Deployment Work for You”,Addison Wasley Publishing Company,Inc,1995.
- Day, Ronald G.; “Quality Function Deployment: Lingking a Company With It’s Customer”, ASQC Quality Press Milwaukee, Wisconsin, 1993.
- Gaspersz, Vincent.; “Manajemen Bisnis Total”, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997.
- Muis, Rudijanto.; “Diktat Kuliah Rekayasa Kualitas”, Universitas Kristen Maranatha, 2004.
- Sugiyono.; “Metode Penelitian Administrasi”, CV Alfabeta, Bandung 2002.
- Tjiptono, Fandy (1997). “Manajemen Jasa”. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Walpole, Ronald E.; “ Pengantar Statistika”, Edisi ke 3, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1993.