

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut kebutuhan pelanggan Nurul Fikri Buah Batu dan merumuskan rancangan pengembangan kualitas layanannya.

Metode yang digunakan adalah metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment* dengan mencari atribut kebutuhan yang akan menjadi prioritas perbaikan dengan melihat aspek tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen. Setelah itu dicari karakteristik teknis dan *critical part* yang sebaiknya diprioritaskan untuk diperbaiki.

Dari wawancara pendahuluan didapatkan tiga puluh tiga atribut kebutuhan pelanggan. Atribut tersebut diterjemahkan ke dalam 58 karakteristik teknis dan 26 *critical part* melalui *brainstorming* dengan pihak Nurul Fikri Buah Batu. Terdapat 10 karakteristik teknis yang memberikan kontribusi terbesar bagi pemenuhan atribut kebutuhan yaitu: tingkat pemahaman pengajar akan materi (7,6%), metode pembelajaran (5,8%), tingkat kemampuan pengajar menyampaikan materi (5,5%), kesesuaian kurikulum dengan BSNP(5,3%), budaya perusahaan (5,1%), evaluasi pengajar (3%), standar pendidikan pengajar (2,6%), tingkat kehandalan pengajar dalam menjawab kesulitan siswa (2,5%), frekuensi pembersihan & penataan kelas (2,4%), ketepatan waktu pengajar dalam mengajar(2,4%).

Berdasarkan analisis dan hasil pengolahan data yang dilakukan terhadap tiga puluh tiga atribut kebutuhan, lima puluh delapan karakteristik teknis, dan dua puluh enam *critical part*, dapat diberikan rekomendasi kepada Nurul Fikri Buah Batu berupa rancangan pengembangan layanan Nurul Fikri Buah Batu untuk meningkatkan kualitas layanan, agar dapat dicapai kepuasan dan loyalitas konsumen di tengah iklim kompetisi.

Kata kunci : Kualitas, *Service Quality*, QFD (*Quality Function Deployment*).