

## ABSTRAK

Pentingnya pendidikan anak usia dini mulai diperhatikan oleh masyarakat. Oleh karena itu, orang tua mulai memilih Taman Kanak-kanak (TK) dengan kualitas terbaik bagi anaknya. TK Telkom Buah Batu merupakan salah satu TK yang dikelola oleh Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) dengan *branding* sebagai *Integrated Islamic Early Childhood School*. Namun, saat ini TK Telkom Buah Batu mengalami permasalahan mengenai jumlah siswa pendaftar yang tidak sesuai target dalam beberapa tahun berturut-turut. Oleh karena itu, TK Telkom Buah Batu akan melakukan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan pendidikan untuk dapat mencapai target jumlah pendaftar di tahun ajaran baru.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi pengembangan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan pendidikan berdasarkan sebelas *true customer needs*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quality Function Deployment* (QFD). Metode QFD dilakukan dengan tiga tahap. Tahap pertama adalah QFD iterasi satu, yaitu *House of Quality* untuk menentukan prioritas karakteristik teknis. Tahap selanjutnya adalah pengembangan konsep untuk membuat beberapa konsep alternatif yang akan dipilih oleh TK Telkom Buah Batu untuk dikembangkan. Tahap terakhir adalah QFD iterasi dua, yaitu *Part Deployment* yang bertujuan untuk menentukan prioritas *critical part*. Hasil dari penelitian ini adalah tujuh karakteristik teknis prioritas dan enam belas *critical part* prioritas yang menghasilkan sebelas rekomendasi akhir.

**Kata Kunci:** *Quality Function Deployment, True Customer Needs, House of Quality, Part Deployment, TK Telkom Buah Batu*