

ABSTRAK

SMK Telkom Bandung merupakan sekolah yang berada dibawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom, yang sekarang dikenal dengan *Telkom Foundation*. SMK Telkom Bandung terletak di Jalan Radio Palasari Road, Citeureup, Dayeuhkolot – Kabupaten Bandung. Pada SMK Telkom Bandung memiliki tiga program keahlian yang terdiri dari program studi Teknik Komputer Jaringan, Teknik Jaringan Akses dan Multimedia. Jumlah pendaftar serta jumlah siswa yang diterima pada 5 tahun terakhir terus melonjak. Pada kondisi seperti ini sangat penting bagi SMK Telkom untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi layanan pendidikan yang kinerjanya belum dapat memuaskan siswa dan merekomendasikan perbaikan layanan dengan menggunakan dimensi *Education Quality* integrasi Kano. *Education Quality* bertujuan untuk mengukur kinerja tiap-tiap atribut, sementara Kano bertujuan untuk mengkategorikan atribut berdasarkan pernyataan *functional* dan *disfunctional*. Dari pengintegrasian ini, kemudian diputuskan apakah atribut dipertahankan, ditingkatkan, dikembangkan dan diabaikan. Berdasarkan identifikasi atribut Eduqual yang telah dilakukan terdapat 30 atribut pada penelitian ini. 21 atribut Menghasilkan NKP Positif dan 9 atribut menghasilkan NKP negatif. Sementara berdasarkan kuesioner *Functional* dan *disfunctional* Kano yang telah diolah terdapat 9 atribut yang harus ditingkatkan serta 1 atribut yang harus dikembangkan. Atribut tersebut yang menjadi *True Customer Needs* yang akan direkomendasikan perbaikannya.

Kata kunci: SMK Telkom, *Education Quality*, Kano, Atribut