

## ANALISIS PERSEPSI JASA PELAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MENGGUNAKAN MODEL KANO DAN IPA PADA PERGURUAN XYZ

Heryanto Handoko<sup>1</sup>, A. Rahim Matondang<sup>2</sup>, Aulia Ishak<sup>3</sup>

Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sumatera Utara

Jl. Almamater Kampus USU, Medan 20155

Email : heryanto.handoko@yahoo.com<sup>1</sup>

Email : rahim.matondang@usu.ac.id<sup>2</sup>

Email : aulia.ishak@usu.ac.id<sup>3</sup>

**Abstrak.** Pihak manajemen sekolah XYZ selalu berusaha memenuhi kebutuhan murid dengan melakukan perbaikan secara berkesinambungan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada siswa. Pada penelitian ini, tingkat kepuasan dan persepsi siswa diteliti guna mengetahui atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan oleh pihak manajemen sekolah dari 25 atribut pelayanan yang tersedia. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui persepsi siswa terhadap pelayanan sekolah. *Importance Performance Analysis* menunjukkan delapan atribut yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi sehingga perlu diperhatikan oleh pihak manajemen sekolah. Metode KANO digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan dan ketidakpuasan dari masing-masing atribut. Matriks kepuasan dan ketidakpuasan pada metode KANO menunjukkan enam atribut dengan tingkat kepuasan dan ketidakpuasan tertinggi sehingga perlu menjadi perhatian pihak manajemen sekolah. Integrasi KANO dan IPA digunakan untuk menentukan atribut yang menjadi prioritas dalam perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen sekolah. Hasil penelitian menunjukkan adanya tiga atribut prioritas yaitu kemampuan guru merespon pertanyaan siswa, kemampuan guru memberikan pedoman hidup kepada siswa, dan kemampuan guru memberikan informasi tentang masa depan kepada siswa. Ketiga atribut yang menjadi prioritas perbaikan dapat ditingkatkan dengan memberikan pelatihan ataupun seminar mengenai pendidikan dan teknologi pendidikan kepada guru, melakukan pertukaran guru dari dalam sekolah dengan guru dari sekolah-sekolah lain dan memberikan kesempatan studi banding kepada guru untuk memperluas wawasan mereka.

**Kata Kunci:** Pendidikan, Persepsi, KANO, *Importance Performance Analysis*

**Abstract.** XYZ's school management, which is always trying to meet the needs of students by doing continuous improvement to provide better services to students. In this study, the level of students' satisfaction and perceptions are investigated in order to determine the priority attributes of the services to be improved by the school management from 25 service attributes available. *Importance Performance Analysis* (IPA) method is used to determine the students' perceptions of the school services. IPA shows eight attributes which have the highest rate of interest that need to be considered by the school management. KANO method is used to identify the level of satisfaction and dissatisfaction of each attribute. Matrix of satisfaction and dissatisfaction in KANO method shows six attributes with the highest level of satisfaction and dissatisfaction that need the attention from the school management. Integration of KANO and IPA is used to determine the attributes which will be a priority in the improvements that can be made by the school management. The results show the presence of three priority attributes. They are the ability of teachers to respond students' questions, the ability of the teachers to provide guidance for the students' lives, and the ability of the teachers to provide future information for students. The third priority attributes can be improved by giving trainings or seminars about education and educational technology to teachers, doing an exchange of teachers in the school with teachers from other schools and providing higher education opportunity for teachers to broaden their horizons.

**Keywords:** Education, Perception, KANO, *Importance Performance Analysis*

## 1. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu sektor penting yang perlu diperhatikan peranannya dalam rangka memajukan taraf hidup suatu negara. Negara yang maju didukung oleh kualitas pendidikan yang memadai, sehingga dapat menghasilkan para lulusan yang berkompeten, yang dapat menjadi aset berharga untuk memajukan negaranya. Persaingan dalam dunia pendidikan telah menimbulkan kesadaran akan pentingnya peranan jasa pelayanan dalam dunia pendidikan, terutama sekolah. Para pakar pendidikan yakin bahwa perbaikan jasa pelayanan dalam dunia pendidikan merupakan salah satu upaya untuk memajukan dunia pendidikan. Oleh karena itu, sekolah perlu berkomitmen untuk melakukan perbaikan pelayanannya secara berkesinambungan. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan pendidikan adalah dengan mengetahui kebutuhan murid dengan cara melakukan analisis persepsi murid terhadap jasa pelayanan pendidikan. Penelitian mengenai analisis persepsi murid terhadap jasa pelayanan pendidikan pernah dilakukan oleh Kuo, dkk pada tahun 2011 di Taiwan di mana dari hasil penelitiannya diperoleh atribut prioritas yang perlu diperhatikan oleh pihak manajemen sekolah untuk meningkatkan pelayanannya. XYZ merupakan lembaga pendidikan yang bergerak di bidang jasa pendidikan, di mana jasa yang diberikan adalah pelayanan pendidikan untuk tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA). Pihak manajemen sekolah melakukan peningkatan pelayanan secara berkesinambungan untuk memenuhi kebutuhan murid-murid yang selalu berubah dari waktu ke waktu, di mana pemenuhan terhadap suara dari murid-murid inilah yang merupakan prioritas pelayanan XYZ. Pihak manajemen ingin mengetahui tingkat kepuasan murid terhadap pelayanan yang telah diberikan sekolah guna meminimalkan keluhan serta melakukan perbaikan terhadap pelayanan pendidikan sekolah. Analisis mengenai tingkat pelayanan jasa pendidikan sekolah dilakukan agar dapat diperoleh pemahaman terhadap sejauh mana kepuasan siswa terhadap pelayanan yang diberikan sekolah. Oleh karena itu, dengan menggunakan integrasi model KANO dan *Importance Performance Analysis* (IPA), dilakukan analisis terhadap persepsi jasa pelayanan pendidikan agar dapat diketahui atribut yang berperan penting dalam mengatasi keluhan murid terhadap pelayanan sekolah, sehingga apabila terdapat kesenjangan dalam pelayanan, akan dilakukan perbaikan jasa pelayanan sekolah guna memenuhi kepuasan murid. Pelayanan terdiri dari beberapa atribut, di mana tiap-tiap atribut memiliki tingkat persepsi, tingkat kepentingan, tingkat

kepuasan, dan tingkat ketidakpuasan yang berbeda-beda antara satu atribut dengan atribut lainnya. Model KANO digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan dan tingkat ketidakpuasan dari tiap-tiap atribut dan model IPA digunakan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan persepsi murid terhadap atribut pelayanan. Integrasi model KANO dan IPA dapat digunakan untuk memperoleh atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan oleh pihak manajemen sekolah.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan selama bulan Desember 2012 di Perguruan XYZ. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian survei yang merupakan bagian dari penelitian deskriptif di mana penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi secara langsung dari murid-murid XYZ mengenai tanggapan mereka terhadap jasa pelayanan pendidikan yang diberikan oleh pihak sekolah. Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner dengan skala Likert di mana atribut-atribut yang digunakan dalam kuesioner merupakan atribut dari hasil penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Kuo, dkk pada tahun 2011. Populasi dari penelitian adalah seluruh murid SMA yang berjumlah 1443 orang. *Sampel* diambil dengan menggunakan *proportionate stratified random sampling*. Ukuran *sampel* ditentukan dengan metode Slovin dengan tingkat error 10% sehingga dihasilkan ukuran *sampel* sebanyak 94 orang. Selain menggunakan kuesioner, peneliti juga mengumpulkan data dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, serta teknik kepustakaan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Prosedur penelitian dimulai dengan studi pendahuluan dan studi literatur terhadap, kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan data, baik data primer maupun data sekunder yang diperlukan dalam penelitian. Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan masing-masing atribut dianalisis dengan menggunakan metode IPA. Metode IPA adalah metode yang dapat digunakan untuk menganalisis persepsi murid terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak sekolah, di mana informasi mengenai persepsi murid diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada murid-murid. Model KANO merupakan model yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan dan tingkat ketidakpuasan dari tiap-tiap atribut pelayanan yang dimiliki sekolah. Integrasi model KANO dan IPA menghasilkan atribut yang menjadi prioritas dalam peningkatan pelayanan pendidikan. Dari hasil pengolahan dan analisis, diperoleh kesimpulan dan saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekolah.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Analisis Hasil Pengolahan Metode IPA

Jasa pelayanan pendidikan terdiri dari 25 atribut, yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Atribut Pelayanan

No	Atribut Pelayanan
1	Guru berpengalaman dalam mengajar
2	Guru mengabdikan dalam pengajaran
3	Guru membimbing dalam pembelajaran
4	Guru menggunakan metode pengajaran yang baik
5	Guru bertindak secara profesional
6	Sekolah melaksanakan kegiatan yang direncanakan dengan tepat waktu
7	Guru menilai kinerja murid dengan sesuai
8	Guru mampu merespon pertanyaan murid
9	Staf administrasi sekolah melayani dengan baik
10	Staf sekolah mampu menyelesaikan permasalahan murid dengan baik
11	Murid memiliki kesempatan untuk merespon materi pembelajaran
12	Guru mampu memberikan umpan balik kepada murid
13	Sekolah menyediakan lingkungan belajar yang baik
14	Sekolah memiliki filosofi pendidikan yang terpercaya
15	Sekolah mampu mendapat pujian publik
16	Guru dan staf sekolah mendapatkan kepercayaan murid
17	Guru mampu memberikan pedoman hidup kepada murid
18	Guru mampu memberikan dorongan kepada murid
19	Guru memberikan kesempatan untuk berkonsultasi kepada murid
20	Guru memberikan informasi masa depan kepada murid
21	Guru menganjurkan pendidikan lanjutan kepada murid
22	Sekolah menyediakan lingkungan kelas yang baik
23	Sekolah menyediakan peralatan yang memadai di dalam ruangan
24	Sekolah menyediakan fasilitas pengajaran yang memadai
25	Sekolah merawat fasilitas sekolah dengan baik

Keseluruhan atribut pelayanan yang terdapat pada Tabel 1 merupakan atribut yang digunakan dalam penelitian.

Perbedaan antara tingkat persepsi dan harapan murid terhadap seluruh atribut pelayanan menimbulkan kesenjangan. Kesenjangan timbul karena tingkat harapan murid terhadap atribut pelayanan lebih tinggi daripada tingkat persepsinya. Adapun kesenjangan untuk seluruh atribut dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Kesenjangan Atribut Pelayanan

Atribut	Persepsi	Harapan	Kesenjangan
1	362	448	-0,92
2	344	424	-0,85
3	344	446	-1,08
4	327	455	-1,36
5	333	437	-1,11
6	317	418	-1,08
7	318	407	-0,95
8	340	443	-1,09
9	299	409	-1,17
10	292	403	-1,18
11	338	419	-0,86
12	329	404	-0,80
13	330	448	-1,26
14	359	413	-0,57
15	363	362	0,01
16	330	408	-0,83
17	339	427	-0,93
18	338	432	-1,00
19	315	414	-1,05
20	344	429	-0,90
21	344	416	-0,77
22	312	444	-1,40
23	319	452	-1,42
24	325	449	-1,32
25	288	445	-1,67

Dari Tabel 2, dapat dilihat hampir semua atribut pelayanan mengalami kesenjangan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan. Atribut ke-15 (kemampuan sekolah mendapat pujian publik) tidak mengalami kesenjangan, di mana nilai persepsi lebih besar dari pada nilai harapan. Atribut yang memiliki nilai kesenjangan terbesar adalah atribut ke-25, yaitu kemampuan sekolah merawat fasilitas sekolah.

Dengan adanya kesenjangan tiap-tiap atribut, maka perlu dilakukan peningkatan pelayanan dari pihak sekolah untuk dapat memenuhi kebutuhan murid-murid dengan lebih baik.

### 3.2. Analisis Hasil Pengolahan Metode KANO

Tiap-tiap atribut dalam kuesioner KANO diterjemahkan ke dalam dimensi KANO dengan menggunakan tabel KANO. Setiap atribut memiliki pernyataan positif dan pernyataan negatif yang merupakan bentuk kuesioner KANO. Setelah itu, dilakukan penggolongan setiap atribut ke dalam kategori KANO, dengan cara menghitung jumlah frekuensi tiap dimensi pada masing-masing atribut, kemudian dipilih dimensi dengan frekuensi terbanyak. Adapun penggolongan setiap atribut ke dalam dimensi KANO dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Penggolongan Kategori KANO

Atribut	A	M	O	R	Q	I	Kategori KANO
1	14	24	46	0	0	10	O
2	6	37	35	0	0	16	M
3	6	34	45	0	0	9	O
4	7	36	38	0	0	13	O
5	8	36	39	0	0	11	O
6	5	28	31	0	1	29	O
7	3	39	30	0	0	22	M
8	7	26	40	0	0	21	O
9	6	35	26	0	0	27	M
10	7	39	19	0	1	28	M
11	7	39	33	0	0	15	M
12	7	36	28	0	0	23	M
13	11	32	36	0	0	15	O
14	11	30	32	0	0	21	O
15	16	25	30	0	0	23	O
16	7	40	29	0	0	18	M
17	9	29	37	0	0	19	O
18	10	30	36	0	0	18	O
19	3	31	33	0	0	27	O
20	11	23	37	1	0	22	O
21	9	28	35	0	0	22	O
22	10	31	39	0	0	14	O
23	9	31	40	0	0	14	O
24	8	32	41	0	0	13	O
25	9	34	37	0	0	14	O

Keterangan:

- A = *Attractive*
- O = *One Dimensional*
- M = *Must be*
- I = *Indifferent*
- R = *Reverse*
- Q = *Questionable*

Dari hasil penggolongan tiap atribut ke dalam kategori KANO, seluruh atribut hanya berkisar pada kategori *One Dimensional* dan *Must Be*. *One Dimensional* artinya jika kebutuhan konsumen dipenuhi, maka kepuasan konsumen juga akan meningkat, di mana pemenuhan kebutuhan konsumen berbanding lurus dengan kepuasan konsumen. *Must Be* artinya suatu atribut harus ada dalam pelayanan. Jika atribut ini dirasa buruk oleh konsumen, maka konsumen akan merasa sangat tidak puas dan akan meninggalkan perusahaan. Atribut yang berkategori *must be* harus merupakan atribut yang harus ada dalam suatu pelayanan.

CS (*Customer Satisfaction*) mengidentifikasi bahwa kepuasan konsumen akan semakin meningkat jika perusahaan memenuhi keinginan konsumen (*Customer Requirement / CR*). Sebaliknya, DS (*Customer Dissatisfaction*) mengidentifikasi bahwa ketidakpuasan konsumen akan semakin meningkat apabila perusahaan tidak memenuhi keinginan konsumen. Nilai titik CS dan DS untuk atribut pertama hingga kelima dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Titik CS dan DS Tiap Atribut

Atribut	CS	DS	Titik CS	Titik DS
1	0,64	-0,74	(1, 0,64)	(0, -0,74)
2	0,44	-0,77	(1, 0,44)	(0, -0,77)
3	0,54	-0,84	(1, 0,54)	(0, -0,84)
4	0,48	-0,79	(1, 0,48)	(0, -0,79)
5	0,50	-0,80	(1, 0,50)	(0, -0,80)
6	0,39	-0,63	(1, 0,39)	(0, -0,63)
7	0,35	-0,73	(1, 0,35)	(0, -0,73)
8	0,50	-0,70	(1, 0,50)	(0, -0,70)
9	0,34	-0,65	(1, 0,34)	(0, -0,65)
10	0,28	-0,62	(1, 0,28)	(0, -0,62)
11	0,43	-0,77	(1, 0,43)	(0, -0,77)
12	0,37	-0,68	(1, 0,37)	(0, -0,68)
13	0,50	-0,72	(1, 0,50)	(0, -0,72)
14	0,46	-0,66	(1, 0,46)	(0, -0,66)
15	0,49	-0,59	(1, 0,49)	(0, -0,59)

Tabel 4. Titik CS dan DS Tiap Atribut (Lanjutan)

Atribut	CS	DS	Titik CS	Titik DS
16	0,38	-0,73	(1, 0,38)	(0, -0,73)
17	0,49	-0,70	(1, 0,49)	(0, -0,70)
18	0,49	-0,70	(1, 0,49)	(0, -0,70)
19	0,38	-0,68	(1, 0,38)	(0, -0,68)
20	0,52	-0,65	(1, 0,52)	(0, -0,65)
21	0,47	-0,67	(1, 0,47)	(0, -0,67)
22	0,52	-0,74	(1, 0,52)	(0, -0,74)
23	0,52	-0,76	(1, 0,52)	(0, -0,76)
24	0,52	-0,78	(1, 0,52)	(0, -0,78)
25	0,49	-0,76	(1, 0,49)	(0, -0,76)

CS bernilai positif karena merupakan nilai kepuasan konsumen terhadap tiap-tiap atribut pelayanan, sedangkan DS bernilai negatif karena merupakan nilai ketidakpuasan konsumen terhadap atribut pelayanan. Titik CS merupakan titik kepuasan konsumen ketika atribut keinginan konsumen terpenuhi secara lengkap (diberi nilai 1), sehingga dapat dinyatakan dengan (1, CS<sub>i</sub>). Titik DS merupakan ketidakpuasan konsumen ketika atribut keinginan konsumen tersebut tidak tersedia (diberi nilai 0), sehingga dapat dinyatakan dengan (0, DS<sub>i</sub>).

Masing-masing atribut memiliki fungsi yang berbeda-beda, tergantung pada nilai CS, DS, parameter, dan persamaan fungsinya.

Fungsi atribut *one dimentional* merupakan fungsi linear, sehingga grafik berbentuk linear, sedangkan fungsi atribut *must be* merupakan fungsi eksponensial, sehingga grafik fungsi berbentuk eksponensial. Adapun fungsi kepuasan atribut dapat dilihat pada Tabel 5.

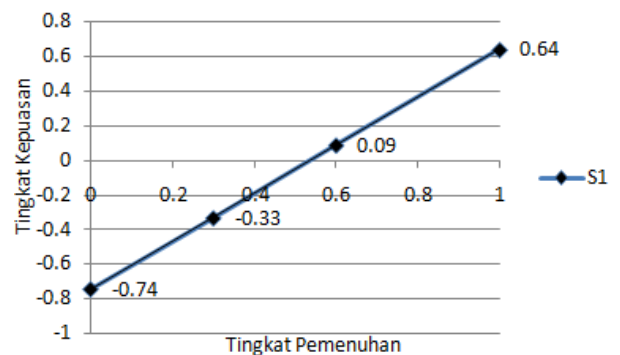
Tabel 5. Fungsi Kepuasan Pelanggan

Atribut	a	b	f(y)	Si=a.f(y)+b
1	1,38	-0,74	y	1,38y - 0,74
2	1,91	1,14	-e <sup>-y</sup>	-1,91e <sup>-y</sup> + 1,14
3	1,38	-0,84	y	1,38y - 0,84
4	1,27	-0,79	y	1,27y - 0,79
5	1,30	-0,80	y	1,30y - 0,80
6	1,02	-0,63	y	1,02y - 0,63
7	1,71	0,98	-e <sup>-y</sup>	-1,71e <sup>-y</sup> + 0,98
8	1,20	-0,70	y	1,20y - 0,70
9	1,57	0,92	-e <sup>-y</sup>	-1,57e <sup>-y</sup> + 0,92
10	1,42	0,80	-e <sup>-y</sup>	-1,42e <sup>-y</sup> + 0,80
11	1,90	1,13	-e <sup>-y</sup>	-1,90e <sup>-y</sup> + 1,13

Tabel 5. Fungsi Kepuasan Pelanggan (Lanjutan)

Atribut	a	b	f(y)	Si=a.f(y)+b
12	1,66	0,98	-e <sup>-y</sup>	-1,66e <sup>-y</sup> + 0,98
13	1,22	-0,72	y	1,22y - 0,72
14	1,12	-0,66	y	1,12y - 0,66
15	1,08	-0,59	y	1,08y - 0,59
16	1,76	1,03	-e <sup>-y</sup>	-1,76e <sup>-y</sup> + 1,03
17	1,19	-0,70	y	1,19y - 0,70
18	1,19	-0,70	y	1,19y - 0,70
19	1,06	-0,68	y	1,06y - 0,68
20	1,17	-0,65	y	1,17y - 0,65
21	1,14	-0,67	y	1,14y - 0,67
22	1,26	-0,74	y	1,26y - 0,74
23	1,28	-0,76	y	1,28y - 0,76
24	1,30	-0,78	y	1,30y - 0,78
25	1,25	-0,76	y	1,25y - 0,76

Kurva fungsi kepuasan pelanggan bergantung pada fungsi masing-masing atribut. Kurva *one dimentional* berbentuk linear karena persamaan atributnya linear dan kurva *must be* berbentuk eksponensial karena persamaan fungsinya merupakan persamaan eksponensial. Kurva untuk atribut pertama dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kurva Atribut Pertama

### 3.3. Perbandingan dan Integrasi KANO dan IPA

Metode KANO dan IPA merupakan metode yang dapat digunakan untuk menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperhatikan ataupun diperbaiki oleh pihak manajemen sekolah. Persamaan kedua metode tersebut adalah tujuan yang diperoleh, yaitu sama-sama untuk menghasilkan atribut yang diprioritaskan, namun kedua metode tersebut memiliki perbedaan, yaitu parameter yang digunakan. Parameter penilaian dengan metode IPA adalah persepsi dan harapan murid terhadap pelayanan yang diberikan sekolah, sedangkan dalam metode KANO, parameter yang digunakan adalah

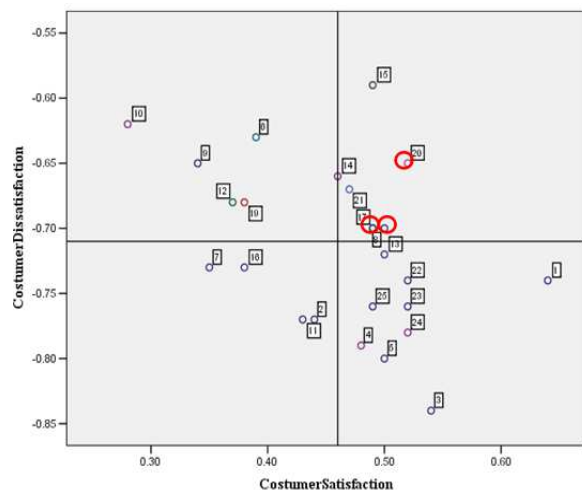
tingkat kepuasan dan ketidakpuasan dari tiap-tiap atribut pelayanan sekolah. Berdasarkan kesamaan tujuan dari kedua metode, baik KANO maupun IPA, sebenarnya hanya diperlukan satu metode untuk digunakan dalam penelitian, namun untuk mendapatkan atribut prioritas, maka digunakan kedua metode tersebut. Dengan memperhatikan parameter dari kedua metode, diharapkan atribut prioritas yang dihasilkan benar-benar akurat, sehingga dapat bermanfaat bagi pihak manajemen sekolah untuk mengetahui yang sebenarnya dibutuhkan oleh murid-murid.

Dari hasil pengolahan dengan metode KANO, diperoleh atribut dengan nilai CS dan DS tertinggi, yaitu atribut ke-8, 14, 15, 17, 20, dan 21. Dengan metode IPA, diperoleh atribut dengan nilai kepentingan dan kepuasan tertinggi, yaitu atribut ke-1, 3, 5, 8, 13, 17, 18, dan 20. Dari kedua keadaan tersebut, dapat diperoleh atribut kritis, yaitu atribut ke-8, 17, dan 20. Atribut ke-8 adalah guru mampu merespon pertanyaan murid, atribut ke-17 adalah guru mampu memberikan pedoman hidup kepada murid, dan atribut ke-20 adalah guru memberikan informasi masa depan kepada murid. Atribut prioritas merupakan atribut yang perlu mendapat perhatian khusus dari pihak sekolah untuk ditingkatkan agar kepuasan konsumen dapat meningkat. Atribut prioritas ditunjukkan dengan tanda lingkaran berwarna merah yang terdapat pada *Importance Performance Model* dan matriks kepuasan pelanggan, seperti pada Gambar 2.

#### 4. KESIMPULAN

Prioritas peningkatan jasa pelayanan pendidikan oleh XYZ dilakukan pada atribut prioritas yang dihasilkan dari integrasi model KANO dan IPA. Hasil integrasi model KANO dan IPA menunjukkan bahwa ada tiga atribut prioritas yang perlu mendapat perhatian khusus untuk dikembangkan karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, yaitu atribut ke-8 (kemampuan guru untuk merespon pertanyaan murid) dan atribut ke-17 (kemampuan guru memberikan pedoman hidup kepada murid) yang dapat ditingkatkan dengan pemberian pelatihan dan seminar mengenai pendidikan dan teknologi pendidikan kepada guru, serta atribut ke-20 (kemampuan guru memberikan informasi masa depan kepada murid) yang dapat ditingkatkan dengan melakukan pertukaran guru dari dalam sekolah dengan guru dari sekolah lain dan memberikan kesempatan studi banding kepada guru untuk memperluas wawasan mereka.

(a) Important Performance Chart



(b) Matriks Kepuasan Pelanggan

Gambar 2. Atribut Prioritas (a) Important Performance Chart, (b) Matriks Kepuasan Pelanggan

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

Kano. 1984. *Attractive Quality and Must Be Quality*, J. Japanese Society Qual. Control, 14: 39-48.  
 Kuo. 2011. *Identifying Critical Service Quality Attributes for Higher Education in Hospitality and Tourism*. Taiwan : Chihlee Institute of Technology.  
 Martilla. 1977. *Importance Performance Analysis*. J. Marketing, 41: 77-79.  
 Sinulingga, Sukaria. 2011. *Metode Penelitian*. Medan : USU Press.

