

## Perbaikan Kualitas Layanan TK Telkom Buah Batu dengan Integrasi *SERVQUAL* KANO & SWOT

Kiki Rinjani, Ai Nurhayati, Rahma Fauziyah

Universitas Teknologi Bandun, Bandung, Indonesia

Correspondence : e-mail: kikirinjani14@gmail.com

### Abstrak

*Pendidikan Usia Dini (PAUD) memiliki peran strategis dalam membentuk karakter dan kemampuan belajar anak sejak dini. Tingginya minat orang tua terhadap pendidikan dini menuntut sekolah untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi harapan serta menjaga daya saing. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan TK Telkom Buah Batu menggunakan metode Servqual dan Kano. Hasil analisis Servqual menunjukkan nilai kualitas pelayanan (Q) sebesar 0,849, yang mengindikasikan bahwa layanan belum memenuhi kategori baik. Analisis Kano menemukan 15 atribut dalam kategori One dimensional (T1, T2, T4, RL1–RL5, RV1, RV2, A1–A3, E1, E3) yang harus diprioritaskan dalam perbaikan, serta dua atribut dalam kategori Attractive (T3 dan E2) yang meskipun bukan prioritas, tetap dapat meningkatkan kepuasan orang tua jika ditingkatkan. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi berupa usulan strategi manajemen yang relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan orang tua, serta daya saing TK Telkom Buah Batu di tengah persaingan sekolah PAUD di Kecamatan Lengkong.*

**Kata kunci:** pelayanan kualitas, *SERVQUAL*, KANO, SWOT

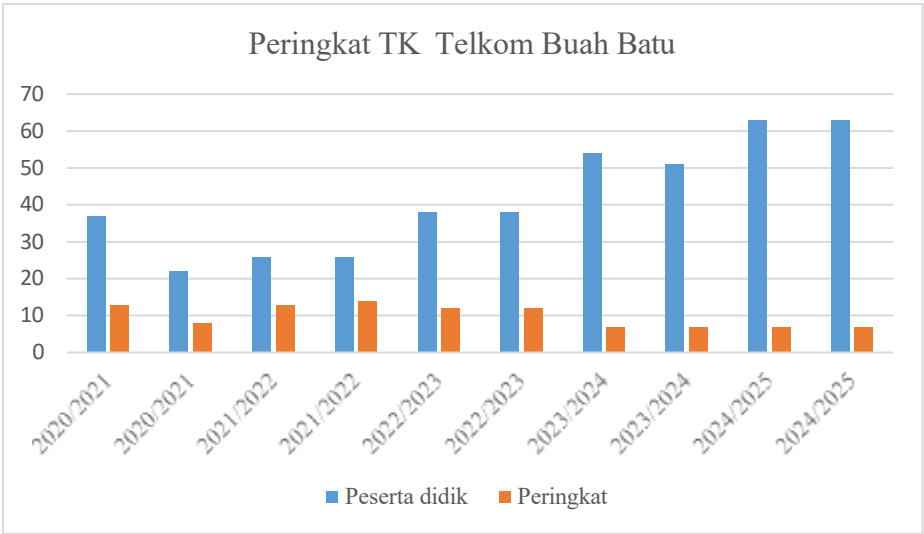
### Abstract

*PAUD a strategic role in shaping children's character and learning abilities from an early age. The growing interest of parents in early education requires schools to improve service quality in order to meet expectations and maintain competitiveness. This study aims to evaluate the service quality of TK Telkom Buah Batu using the Servqual and Kano methods. The Servqual analysis results show a service quality value (Q) of 0.849, indicating that the service has not yet met the "good" category. The Kano analysis identifies 15 attributes in the One dimensional category (T1, T2, T4, RL1–RL5, RV1, RV2, A1–A3, E1, E3) that must be prioritized for improvement, as well as two attributes in the Attractive category (T3 and E2), which, although not a priority, can still enhance parental satisfaction if improved. This study contributes by providing relevant managerial strategies to improve service quality, parental satisfaction, and the competitiveness of TK Telkom Buah Batu amidst the competition among PAUD schools in Lengkong.*

**Keywords:** , *SERVQUAL*, KANO, SWOT

### 1. Pendahuluan

Pendidikan Usia Dini (PAUD) merupakan Pendidikan yang sangat penting untuk orang tua mulai mengasah kemampuan belajar dan membangun karakteristik anak sejak dini. Berdasarkan Data Pokok Kemendikbud pada Tahun 2024/2025 terdapat 205.091 Sekolah Paud dengan peserta didik sebanyak 6.319.404. Dilihat dari banyaknya sekolah Pendidikan usia dini di Indonesia sendiri yang mencapai 203.599 sekolah belum lagi persaingan ketat di lingkungan TK yang lain. Di Jawa Barat terdapat 9.741 TK dan untuk kota Bandung sendiri terdapat 474 TK. Untuk kecamatan Lengkong terdapat 19 TK termasuk TK Telkom Buah Batu yang berarti TK Telkom Buah batu memiliki 18 TK pesaing disekitar lingkungannya[1]. Dapat dilihat pada gambar 1.1



Gambar 1. 1 Perbandingan peserta didik beserta ranking TK Telkom Buah Batu pada setiap periode (sumber data : dapokemendikbud.go.id)

Berdasarkan dari gambar 1.1 diatas dapat terlihat sejak tahun 2020 sampai tahun 2025 jumlah pendaftar di TK Telkom bandung masih tidak stabil bernilai fluktuatif dari setiap periodenya. Salah Satu aspek yang biasa dipertimbangkan oleh orang tua disamping kualitas pembelajaran adalah kualitas pelayanan. Selaras dengan hal tersebut Penyelenggara pendidikan, seperti TK Telkom Buah Batu, dihadapkan untuk dapat terus meningkatkan kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan orang tua dan meningkatka daya saing institusi di tengah kompetisi pendidikan yang semakin ketat. Seperti yang dapat dilihat pada data observasi kepuasan orang tua pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. 1 Data Observasi Orang Tua Murid TK Telkom Buah Batu

| No | Responden   | Aspek Penilaian       | Uraian Tanggapan                                                                                                                               |
|----|-------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Orang Tua A | Kualitas Pembelajaran | Guru aktif dan ramah kepada anak-anak dan perkembangan setiap anak selalu ada report kepada orang tua murid                                    |
|    |             | Fasilitas Pendukung   | Fasilitas pendukung seperti toilet ada beberapa yang rusak dan tempat parkir yang sempit terkadang orang tua sulit untuk mencari tempat parkir |

|   |             |                       |                                                                                                                                                                                                                       |
|---|-------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Orang Tua B | Kualitas Pembelajaran | Guru sangat membantu anak jika ada kesulitan dan tetapi untuk kelas bilingual belum dirasa cukup karena kemampuan berbahasa inggris anak masih sangat kurang dari apa yang dijanjikan                                 |
|   |             | Fasilitas Pendukung   | taman bermain untuk anak masih kurang beragam, lebih baik ada untuk melatih sensorik anak, dan melatih kreatifitas anak jadi tidak hanya taman bermain saja, dan tempat parkir yang kecil hingga harus parkir diluar. |
| 3 | Orang Tua C | Kualitas Pembelajaran | dari segi pembelajaran cukup baik, untuk pembelajaran bahasa inggris mohon ditingkatkan, guru-guru sudah sangat informatif sekali baik.                                                                               |
|   |             | Fasilitas Pendukung   | toilet diperbaiki untuk jetshower dan tempat parkir, ruang kelas sudah sangat baik                                                                                                                                    |

Sumber : Hasil observasi peneliti

Berdasarkan hasil observasi maka diketahui dari segi kualitas pembelajaran orang tua murid merasa cukup dikarenakan pembelajaran sangat baik, dan guru pun sangat membantu orang tua murid dengan dimudahkannya komunikasi antara guru dan juga murid, tetapi masih ada hal yang membuat orang tua murid kurang puas yaitu dari segi pembelajaran Bahasa inggris yang harus ditingkatkan di TK Telkom Buah Batu. Layanan pendukung yang masih jadi permasalahan yang banyak dikeluhkan yaitu terkait fasilitas bermain anak-anak, tempat parkir, dan juga toilet di TK Telkom Buah Batu yang ada kerusakan. Fasilitas layanan pendukung tersebut pastinya menjadi hal yang dipikirkan oleh orang tua murid dalam memilih sekolah yang terbaik untuk anaknya.

Maka dari itu kualitas pelayanan di TK Telkom Buah Batu memerlukan adanya peningkatan kualitas pelayanan untuk membuat Orang tua yakin memberikan anaknya pendidikan yang terbaik untuk sekolah awalnya. Untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan orang tua, diperlukan sebuah pendekatan sistematis dalam mengidentifikasi dan meningkatkan aspek kualitas layanan yang menjadi prioritas utama. Salah satu metode yang efektif dalam memahami dan memprioritaskan kebutuhan konsumen adalah Metode Kano[2].

Metode ini membantu dalam mengidentifikasi karakteristik layanan berdasarkan tingkat kepuasan dan kepentingannya bagi konsumen, yang dalam konteks ini adalah orang tua siswa. Metode Kano juga memungkinkan pemetaan atribut layanan menjadi kategori yang jelas, sehingga pengelola TK Telkom Buah Batu dapat fokus pada peningkatan kualitas layanan yang paling berdampak. Selain itu untuk peringkat dan meningkatkan persaingan dengan menganalisis kekurangan dan kelebihan lalu peluang dan ancaman yang akan terjadi diperlukannya Analisis SWOT[3].

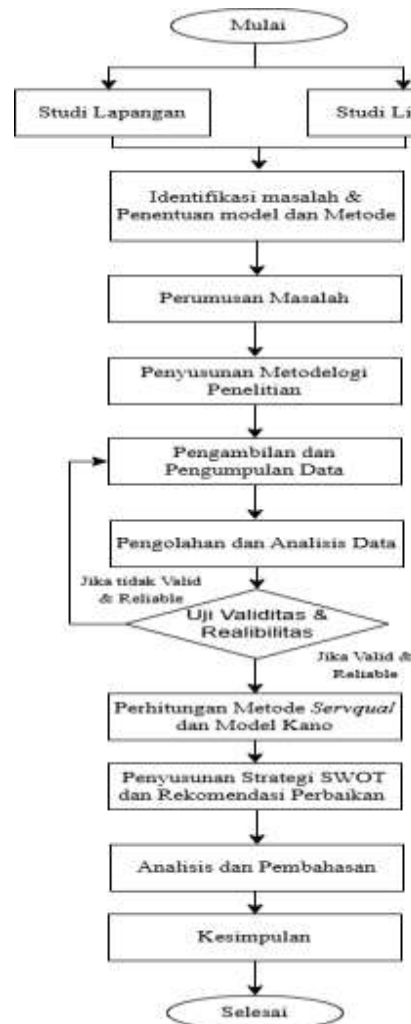
Berdasarkan permasalahan diatas maka adanya perbaikan kualitas layanan perlu untuk dilakukan penelitian pertama menyatakan bahwa kebutuhan layanan pada TK sangat dibutuhkan untuk meningkatkan persaingan di TK Telkom untuk peningkatan persaingan diperlukannya pengembangan untuk meningkatkan kualitas pada layanan yang disediakan oleh sekolah untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar bisa bersaing dengan TK lainnya di kota Bandung[4].

Penelitian kedua menyatakan bahwa jumlah pendaftar TK Telkom Buah Batu masih rendah serta target jumlah siswa pertahun tidak tercapai dikarenakan adanya permasalahan dari layanan TK Telkom Buah Batu yang membuat pihak sekolah perlu mengidentifikasi kebutuhan layanan yang sesuai untuk calon pelanggan yaitu peserta didik untuk perbaikan pelayanan kualitas dengan metode kano [4].

Penelitian Ketiga menyatakan bahwa metode kano dapat mengetahui apa yang sebenarnya diinginkan oleh pelanggan terkait dengan harapan dan kenyataan pelayanan, dan agar bisa bersaing pada bidangnya dipenelitian ini menggunakan analisis SWOT untuk Upaya strategi pemasaran dan peningkatan kualitas layanan menggunakan model Kano[6].

Sehingga dilakukannya penelitian ini akan menggunakan metode Kano untuk meningkatkan kualitas pelayanan di TK Telkom Buah Batu dan analisis SWOT untuk menganalisis dari segi persaingan di TK Telkom Buah Batu serta meningkatkan kualitas pelayanan di TK Telkom Buah Batu.

## 2. Metode Penelitian



Gambar 2. 1 Alur Penelitian  
Sumber : Peneliti

Berdasarkan alur penelitian diatas dapat diketahui bahwa :

1. Studi Literatur Mencari informasi dari referensi penelitian terdahulu, jurnal yang ada serta buku-buku yang berkaitan dengan teori atau metode yang digunakan
2. Studi Lapangan Studi lapangan dilakukan oleh peneliti dengan melihat secara langsung kondisi dan keadaan TK Telkom Buah Batu. Peneliti melakukan observasi dan wawancara langsung untuk mencari infoemasi mengenai topik penelitian yang akan dilakukan.
3. Identifikasi Masalah & Penentuan Model beserta Metode yang digunakan Tahap ini bertujuan untuk mengidentifikasi kondisi permasalahan di TK Telkom Buah Batu serta mencari model dan

metode yang sesuai dengan permasalahan yang terjadi, sesuai dengan studi literatur dan metode yang sudah dipelajari.

4. Pengumpulan Data dan Pembuatan Kuesioner Pengumpulan data peneliti menggunakan data primer dan sekunder, data diambil dari hasil observasi ke TK Telkom Buah Batu, data yang diterima dari Yayasan Pendidikan Telkom dan wawancara dengan beberapa orang tua murid. Sebagai langkah awal dalam pembuatan kuesioner, penulis menyaring dari data keluhan yang ada di aplikasi yang telah di rangkum pada bab 1 serta melakukan penyesuaian dengan dimensi *Servqual*. Penyusunan atribut dilakukan berdasarkan dimensi *Servqual* peneliti melakukan wawancara dengan pihak sekolah mengenai atribut yang akan digunakan, melakukan diskusi dan menetapkan hasil peroleh atribut yang pasti akan digunakan.
5. Pengolahan Data Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode *Servqual* dan metode kano serta melakukan pengujian uji validitas dan realibilitas data dan juga analisis SWOT untuk menganalisis persaingan di sekolah.
6. Rekomendasi Perbaikan Usulan perbaikan atau rekomendasi perbaikan didapatkan ketika sudah melakukan perhitungan, berdasarkan atribut mana saja yang harus diperbaiki, hal tersebut menjadi acuan untuk memberikan rekomendasi perbaikannya terhadap perusahaan.
7. Pembahasan dan Penyelesaian Tahap ini akan dilakukan pembahasan menggunakan teori yang sudah dibuat sebelumnya serta membuat kesimpulan dan saran penelitian. Peneliti akan menyelesaikan laporan dari awal hingga akhir serta melakukan revisi bila diperlukan.

### Teknik Analisis Data

#### 1. Metode Kano

Setelah data dari kuesioner terkumpul, langkah berikutnya adalah melakukan analisis data dengan pendekatan metode *SERVQUAL* dan model Kano. Proses analisis ini bertujuan untuk menyederhanakan data mentah menjadi informasi yang lebih terstruktur, sehingga mudah dibaca, dipahami, dan diinterpretasikan. Tahap awal analisis dilakukan dengan menerapkan metode *SERVQUAL*[7].

Menurut Zeithalm, et, al.,[8] Skor Serqual untuk tiap pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut :

$$Q = P - H$$

Keterangan:

Q = Kualitas

P = Persepsi

H = Harapan Jika Kualitas

Q = 1, Maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

Selanjutnya melakukan evaluasi model kano yang memiliki tujuan untuk menilai secara fungsional dan disfungsional oleh pelanggan melalui hasil dari pengisian kuesioner yang telah disebar. Dengan menggabungkan hasil secara fungsional dan hasil dari penilaian secara disfungsional dengan menginput hasil ke dalam tabel evaluasi model kano[9]. Penelitian ini menggunakan Jenis Penelitian Mix Method kuantitatif dan kualitatif. Analisis klasifikasi berdasarkan tabel evaluasi Kano, maka selanjutnya untuk setiap kategori ditentukan dengan menggunakan rumus Blauth dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika jumlah nilai dari OAM (*One dimensional + Attractive + must be*) > Jumlah nilai IRQ (*Indifferent + reverse + questionable*), maka nilai maksimum didapatkan adalah OAM (*One dimensional, Attractive, must be*).
2. Jika jumlah nilai dari OAM (*One dimensional + Attractive + must be*) < Jumlah nilai IRQ (*Indifferent + reverse + questionable*), maka nilai maksimum didapatkan adalah dari IRQ (*Indifferent, reverse, questionable*).
3. Jika jumlah nilai dari OAM (*One dimensional + Attractive + must be*) = Jumlah nilai IRQ (*Indifferent + reverse + questionable*), maka nilai maksimum yang didapatkan adalah dari nilai maksimum diantara semua kategori (*One dimensional, Attractive, must be, Indifferent, reverse, questionable*).

#### 2. Analisis SWOT

Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan pendekatan kualitatif dengan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman[10], yang terdiri dari tiga tahapan berikut:

##### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Pada tahap ini, data hasil observasi dan studi dokumen internal dikumpulkan, dipilih, dan difokuskan pada informasi yang relevan dengan analisis SWOT. Data dikategorikan ke dalam empat elemen utama: kekuatan (*Strength*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunity*), dan ancaman (*Threat*)[11].

##### 2. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Kesimpulan ditarik berdasarkan hasil kategorisasi dan penyajian data SWOT. Verifikasi dilakukan dengan membandingkan hasil temuan terhadap dokumen sekolah (RKS, RKAS, laporan kegiatan), serta diskusi dengan pihak sekolah untuk memastikan akurasi dan validitas informasi [10], [11]

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Karakteristik Populasi

Populasi penelitian berjumlah 51 orang tua murid TK Telkom Buah Batu, yang terdiri dari orang tua peserta didik kelas A dan B.

##### Profil Responden

Berdasarkan rumus Slovin ditetapkan 34 responden, namun karena tahun ajaran baru jumlah sampel ditingkatkan menjadi 40 responden dengan karakteristik sebagai berikut:

1. Usia Responden  
Mayoritas berusia 30–35 tahun (52% atau 21 orang), usia 25–30 tahun sebesar 30% (12 orang), dan usia >35 tahun sebesar 18% (7 orang).
2. Jenis Kelamin  
Responden didominasi perempuan sebesar 92% (37 orang), sedangkan laki-laki 8% (3 orang).
3. Asal Kelas Anak  
Sebagian besar berasal dari kelas B sebesar 65% (26 orang), sedangkan kelas A sebesar 35% (14 orang).
4. Frekuensi Kedatangan  
Sebanyak 93% responden sering hadir (>3 kali kedatangan), sedangkan 7% hanya 3 kali.

##### Atribut kuesioner SERVQUAL

| no | Atribut                                                                           | Kode <i>Servqual</i> |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1  | Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Kelas                                             | T1                   |
| 2  | Ketersediaan Fasilitas Bermain Yang Aman dan Edukatif                             | T2                   |
| 3  | Seragam Guru dan Staff yang rapi dan Profesional                                  | T3                   |
| 4  | Fasilitas Ruang Tunggu Orang Tua Yang Nyaman                                      | T4                   |
| 5  | Guru Hadir Tepat Waktu Sesuai dengan jadwal                                       | RL1                  |
| 6  | Adanya laporan perkembangan anak                                                  | RL2                  |
| 7  | Sekolah memberikan informasi yang akurat dan terpercaya kepada orang tua          | RL3                  |
| 8  | Administrasi sekolah berjalan lancar                                              | RL4                  |
| 9  | Area bermain yang aman untuk anak                                                 | RL5                  |
| 10 | Guru dan Staff cepat merespons pertanyaan atau keluhan orang tua                  | RV1                  |
| 11 | Kemudahan dalam melakukan administrasi                                            | RV2                  |
| 12 | Guru Memiliki Sertifikasi dan kompetensi yang sesuai                              | A1                   |
| 13 | Staff sekolah ramah dan sopan kepada orang tua serta murid                        | A2                   |
| 14 | Sekolah memiliki kebijakan keamanan yang jelas (cctv. Prosedur antar jemput anak) | A3                   |
| 15 | Guru mau menerima dan menanggapi kritik dan saran dari orang tua dengan baik      | E1                   |
| 16 | Sekolah menyediakan cukup kegiatan ekstrakurikuler                                | E2                   |
| 17 | layanan sekolah mudah di akses oleh semua orang tua tanpa diskriminasi            | E3                   |

#### 3.2. Analisis Pengolahan Data Kuesioner *SERVQUAL*

Pengolahan data kuesioner *Servqual* dilakukan untuk mengidentifikasi atribut kuat dan atribut lemah pada atribut kebutuhan. Penentuan atribut kuat dan atribut lemah dilakukan pada hasil kuesioner uji melalui nilai rata-rata. Kuesioner pada penelitian ini berdasarkan dimensi *Servqual* yang menggunakan skala likert. Data yang dibutuhkan dalam perhitungan *Servqual* adalah data harapan, dan kenyataan yang selanjutnya diolah untuk menghitung *gap* pada setiap atributnya berikut :

Tabel 3. 1 Pengolahan Data *Servqual*

| Kode Atribut | Kenyataan (E) | Harapan (P) | Q = P-E | Kepentingan | NKP   | Jenis Atribut |
|--------------|---------------|-------------|---------|-------------|-------|---------------|
| T1           | 3,80          | 4,48        | -0,68   | 4,48        | -3,02 | Lemah         |
| T2           | 3,70          | 4,33        | -0,63   | 4,43        | -2,77 | Lemah         |
| T3           | 3,35          | 3,98        | -0,63   | 3,93        | -2,45 | Lemah         |
| T4           | 2,73          | 3,65        | -0,93   | 4,30        | -3,98 | Lemah         |
| RL1          | 3,80          | 4,33        | -0,53   | 4,45        | -2,34 | Lemah         |
| RL2          | 3,45          | 4,10        | -0,65   | 4,48        | -2,91 | Lemah         |
| RL3          | 3,48          | 4,15        | -0,68   | 4,45        | -3,00 | Lemah         |
| RL4          | 3,65          | 4,05        | -0,40   | 4,28        | -1,71 | Lemah         |
| RL5          | 3,80          | 4,25        | -0,45   | 4,38        | -1,97 | Lemah         |
| RV1          | 3,63          | 4,25        | -0,63   | 4,38        | -2,73 | Lemah         |
| RV2          | 3,78          | 4,15        | -0,38   | 4,30        | -1,61 | Lemah         |
| A1           | 3,65          | 4,25        | -0,60   | 4,25        | -2,55 | Lemah         |
| A2           | 3,90          | 4,38        | -0,48   | 4,28        | -2,03 | Lemah         |
| A3           | 2,83          | 4,03        | -1,20   | 4,30        | -5,16 | Lemah         |
| E1           | 3,58          | 4,10        | -0,52   | 4,38        | -2,30 | Lemah         |
| E2           | 3,38          | 4,10        | -0,73   | 4,25        | -3,08 | Lemah         |
| E3           | 3,35          | 3,93        | -0,58   | 4,50        | -2,59 | Lemah         |

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa hasil gap yang negatif merupakan atribut yang kepuasannya rendah dan semua attribute memiliki nilai *negative* yang artinya kepuasannya masih terbilang rendah untuk hasil NKP masih negatif merupakan atribut yang lemah. Hasil gap dan NKP paling tinggi terdapat pada atribut RV2 yaitu mengenai kemudahan dalam melakukan administrasi. Hasil gap dan NKP yang paling rendah atau bisa dikatakan hasil yang mempunyai kepuasan tinggi ada pada atribut A3 dengan hasil positif yang artinya atribut tersebut dapat dikatakan baik mengenai staff dan guru yang ramah dan sopan kepada orang tua beserta murid. Perhitungan selanjutnya menghitung gap berdasarkan dimensi *Servqual* dan juga menghitung kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *Servqual* berikut merupakan hasil dari perhitungannya :

Tabel 3. 2 Hasil Perhitungan Gap *Servqual*

| DIMENSI GAP          |              |               |           |        |
|----------------------|--------------|---------------|-----------|--------|
| Dimensi              | Harapan (E ) | Kenyataan (P) | Q = P - E | Q =P/E |
| <i>Tangible</i>      | 16,425       | 13,575        | -2,850    | 0,826  |
| <i>Reliability</i>   | 20,875       | 18,175        | -2,700    | 0,871  |
| <i>Responsivness</i> | 8,400        | 7,400         | -1,000    | 0,881  |
| <i>Assurance</i>     | 12,650       | 10,375        | -2,275    | 0,820  |
| <i>Emphaty</i>       | 12,125       | 10,300        | -1,825    | 0,849  |
| Total                | 70,475       | 59,825        | -10,650   | 0,849  |
| Rata-Rata            | 14,095       | 11,965        | -2,130    | 0,849  |

Perhitungan kualitas pelayanan jika  $Q \geq 1$  maka kualitas pelayanan dikatakan baik, sebaliknya jika  $Q < 1$  maka kualitas pelayanan tidak dapat dikatakan baik. Berdasarkan hasil tabel diatas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang ada pada TK Telkom Buah Batu tidak dapat dikatakan baik dikarenakan hasil  $Q = 0,85$  yang menunjukan tidak lebih atau sama dengan satu, disimpulkan bahwa kualitas pelayanannya masih perlu adanya perbaikan.

### 3.3. Perhitungan Kano

Tabel 3. 3 Hasil Perhitungan Kano

| NO | Kode | O  | A  | M | I | R | Q | O+A+M | I+R+Q | Kateria                |
|----|------|----|----|---|---|---|---|-------|-------|------------------------|
| 1  | T1   | 22 | 11 | 4 | 3 | 0 | 0 | 37    | 3     | <i>One dimensional</i> |
| 2  | T2   | 20 | 16 | 1 | 2 | 0 | 1 | 37    | 3     | <i>One dimensional</i> |
| 3  | T3   | 13 | 20 | 0 | 7 | 0 | 0 | 33    | 7     | <i>Attractive</i>      |
| 4  | T4   | 23 | 14 | 3 | 0 | 0 | 0 | 40    | 0     | <i>One dimensional</i> |
| 5  | RL1  | 29 | 7  | 3 | 1 | 0 | 0 | 39    | 1     | <i>One dimensional</i> |
| 6  | RL2  | 27 | 10 | 0 | 3 | 0 | 0 | 37    | 3     | <i>One dimensional</i> |
| 7  | RL3  | 26 | 7  | 3 | 4 | 0 | 0 | 36    | 4     | <i>One dimensional</i> |
| 8  | RL4  | 26 | 9  | 1 | 4 | 0 | 0 | 36    | 4     | <i>One dimensional</i> |
| 9  | RL5  | 26 | 11 | 2 | 1 | 0 | 0 | 39    | 1     | <i>One dimensional</i> |
| 10 | RV1  | 24 | 10 | 3 | 3 | 0 | 0 | 37    | 3     | <i>One dimensional</i> |
| 11 | RV2  | 29 | 9  | 2 | 0 | 0 | 0 | 40    | 0     | <i>One dimensional</i> |
| 12 | A1   | 19 | 16 | 1 | 4 | 0 | 0 | 36    | 4     | <i>One dimensional</i> |
| 13 | A2   | 22 | 15 | 2 | 1 | 0 | 0 | 39    | 1     | <i>One dimensional</i> |
| 14 | A3   | 24 | 13 | 1 | 2 | 0 | 0 | 38    | 2     | <i>One dimensional</i> |
| 15 | E1   | 22 | 15 | 3 | 0 | 0 | 0 | 40    | 0     | <i>One dimensional</i> |
| 16 | E2   | 11 | 23 | 1 | 5 | 0 | 0 | 35    | 5     | <i>Attractive</i>      |
| 17 | E3   | 23 | 12 | 3 | 2 | 0 | 0 | 38    | 2     | <i>One dimensional</i> |

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa terdapat 15 atribut yang termasuk kedalam kategori *One dimensional* yaitu atribut T1, T2, T4 yang termasuk kedalam dimensi *Tangible*, RL1,RL2,RL3,RL4,RL5 termasuk dalam dimensi *Reliability*. RV dan R3 termasuk dalam *Responsiveness*, A1,A2,A3 yang termasuk kedalam *Assurance* dan E1 dan E3 yang termasuk kedalam *Emphaty*. Artinya semakin baik pelayanan atribut tersebut maka semakin puas pelanggan. Terdapat 2 atribut yang termasuk kedalam kategori *Attractive* artinya atribut tersebut harus ada jika tidak maka pelanggan akan merasa senang.

Perhitungan selanjutnya adalah melakukan pengolahan data *customer satisfaction coefficient* dengan melakukan perhitungan *if better than* (IBT) dan *if worse than* (IWT) bertujuan untuk mengetahui atribut mana yang paling memiliki pengaruh tinggi terhadap kepuasan pelanggan, dan atribut mana yang memiliki pengaruh besar terhadap ketidakpuasan pelangga [12]. Berikut merupakan hasil dari perhitungan *Customer Satisfaction Coefficient* :

Tabel 3. 4 Hasil Data Perhitungan *Customer Satisfaction Coefficient*

| NO | O  | A  | M | I | R | Q | tingkat kepuasan (IBT) | Tingkat ketidak Puasan (IWT) |
|----|----|----|---|---|---|---|------------------------|------------------------------|
| 1  | 22 | 11 | 4 | 3 | 0 | 0 | 0,83                   | -0,65                        |
| 2  | 20 | 16 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0,92                   | -0,54                        |
| 3  | 13 | 20 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0,83                   | -0,33                        |
| 4  | 23 | 14 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0,93                   | -0,65                        |
| 5  | 29 | 7  | 3 | 1 | 0 | 0 | 0,90                   | -0,80                        |
| 6  | 27 | 10 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0,93                   | -0,68                        |



|    |    |    |   |   |   |   |      |       |
|----|----|----|---|---|---|---|------|-------|
| 7  | 26 | 7  | 3 | 4 | 0 | 0 | 0,83 | -0,73 |
| 8  | 26 | 9  | 1 | 4 | 0 | 0 | 0,88 | -0,68 |
| 9  | 26 | 11 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0,93 | -0,70 |
| 10 | 24 | 10 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0,85 | -0,68 |
| 11 | 29 | 9  | 2 | 0 | 0 | 0 | 0,95 | -0,78 |
| 12 | 19 | 16 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0,88 | -0,50 |
| 13 | 22 | 15 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0,93 | -0,60 |
| 14 | 24 | 13 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0,93 | -0,63 |
| 15 | 22 | 15 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0,93 | -0,63 |
| 16 | 11 | 23 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0,85 | -0,30 |
| 17 | 23 | 12 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0,88 | -0,65 |

Berdasarkan tabel diatas kualitas pelayanan menurut perhitungan IBT yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan yaitu atribut RV2 mengenai kemudahan dalam melakukan administrasi. Kepuasan pelanggan akan meningkat ketika atribut layanan tersebut ditingkatkan. Menurut perhitungan IWT yang paling besar pengaruhnya terhadap ketidakpuasan pelanggan jika atribut layanan tersebut tidak terpenuhi adalah atribut RV1 yaitu terkait guru hadir tepat waktu. Terkait Guru yang tidak hadir tepat waktu sesuai jadwal akan membuat orang tua murid merasa tidak puas jika atribut itu tidak dilakukan maka akan adanya pengurangan kepuasan yang cukup banyak sebesar 80%.

### 3.4. Analisis SWOT TK Telkom Buah Batu

Berdasarkan hasil integrasi analisis *Servqual* dan Kano, diperoleh 17 atribut pelayanan yang mayoritas berada dalam kategori lemah dan masuk dalam jenis atribut *One dimensional*, yang berarti bahwa kepuasan orang tua sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan tersebut, dan penurunan mutu akan berdampak langsung pada ketidakpuasan. Sebagian kecil atribut berada pada jenis *Attractive*, yaitu aspek yang keberadaannya sangat menyenangkan bagi pengguna namun ketidakhadirannya tidak menimbulkan ketidakpuasan. Namun demikian, seluruh atribut tetap penting untuk dianalisis lebih lanjut dengan pendekatan SWOT.

Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan internal, kelemahan yang perlu diperbaiki, peluang eksternal yang dapat dimanfaatkan, serta ancaman dari lingkungan sekitar yang harus diantisipasi[13]. Fokus dari analisis ini adalah meningkatkan peringkat sekolah dan memperkuat daya saing terhadap TK lainnya di kawasan Lengkong.

Analisis pendekatan dengan SWOT ini untuk meningkatkan persaingan TK Telkom Buah Batu dengan TK yang berada di sekitarnya di wilayah Kecamatan Lengkong. Dikarenakan peringkat TK Telkom Buah Batu sendiri tidak naik dan tidak turun maka peneliti menambahkan pendekatan dengan swot untuk meningkatkan persaingan di TK Telkom Buah Batu[14]. Analisis SWOT yang digunakan selain lanjutan dari Integrasi *Servqual* dan Kano yang sudah diolah dan diidentifikasi tapi penulis melakukan observasi, wawancara, dan juga *benchmarking* dengan TK lainnya yang menjadi saingan TK Telkom Buah Batu.

#### Analisis Kekuatan

Kekuatan (*Strenght*) adalah kondisi dari dalam atau sering kita kenal dengan kondisi internal dalam suatu lembaga yang lebih baik sehingga memberikan keuntungan bagi Lembaga tersebut dalam kasus ini yaitu TK Telkom Buah Batu. Keuntungan yang dimaksud sendiri bisa dari sumber daya manusia yang bagus, prestasi yang dimiliki, lalu juga dapat menerima kritik dan saran menjadi kekuatan suatu Lembaga[10].

Dari sisi layanan, sebagian besar atribut berada pada kategori *One dimensional*, artinya apabila ditingkatkan, kepuasan orang tua akan meningkat tajam. Ini mencerminkan bahwa TK Telkom memiliki pondasi layanan yang dapat ditingkatkan untuk memberikan efek besar pada persepsi masyarakat. Selain itu berikut adalah hasil dari observasi dan wawancara penelitian di lingkungan internal TK Telkom Buah Batu dapat diidentifikasi kekuatan (*Strenght*) yang dimiliki berupa :

##### a. Jumlah Pendidik

Pendidik dan Tenaga pendidik yang bekerja di TK Telkom Buah Batu berjumlah 12 orang. sebelas orang berjenis kelamin Perempuan sebagai tenaga pendidik dan satu orang laki-laki sebagai penjaga di TK Telkom Buah Batu. 11 Tenaga pendidik di TK Buah Batu berstatus profesional dan dua orang sudah menjadi pegawai tetap di TK Telkom Buah batu. Depalan orang berpendidikan akhir S1 dengan jurusan Pendidikan usia dini, 1 orang berpendidikan D1 akuntansi, dan 2 orang lulusan SMA/SMK.

Untuk di TK Telkom Buah Batu sendiri untuk tenaga Pendidikan yang lulusan SMA/SMK biasanya ada di *Daycare* atau sebagai pendamping guru utama. Dari hasil integrasi dari *Servqual* dan *Kano* terkait guru dan staff di TK Telkom Buah Batu sendiri sudah cukup baik tidak dengan nilai kepuasan cukup tinggi dibandingkan atribut lainnya. Guru dan Staff di TK Telkom Buah Batu sangat membantu dan bertanggung jawab sebagai guru utama/guru kelas dan dalam satu kelas biasanya terdapat 2 guru yang mengajar sehingga jumlah guru yang lumayan banyak ini dapat menjadi kekuatan untuk mencapai keberhasilan dan keefektifan pembelajaran di TK Telkom Buah Batu.

b. Kurikulum TK Telkom Buah Batu

Berdasarkan observasi dan data yang didapat dari Yayasan Pendidikan Telkom bahwa TK Telkom Buah Batu telah menerapkan kurikulum yang sesuai dan dianjurkan oleh Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendibud), selain kurikulum yang diterapkan oleh pemerintah TK Telkom Buah Batu menambahkan Pelajaran lainnya terkait Pendidikan Islami yang sesuai dengan visi dan misi TK Telkom Buah Batu agar dapat imbang antara Pelajaran umum dan Pendidikan agama dari murid. Ditambah akan adanya tambahan kelas baru yaitu kelas Bilingual untuk beberapa sekolah di Telkom Schools termasuk di TK Telkom Buah Batu.

Dengan menerapkan kurikulum nasional ditambah kelas tambahan yaitu kelas bilingual untuk para murid itu menjadi kekuatan dan keunggulan di TK Telkom Buah Batu agar semakin meningkatkan persaingan dengan TK lainnya yang berada di sekitar lengkong.

c. Kegiatan Pengembangan diri

Selain dari kegiatan pembelajarannya di TK sendiri biasanya anak lebih senang untuk belajar sambil bermain, di TK Telkom sendiri memiliki pembelajaran ekstrakurikuler untuk mengembangkan bakat dan minat dari anak didiknya. *Ekstrakurikuler* yang ada di TK Telkom Buah Batu sendiri merupakan angklung, taekwondo, Bahasa Inggris, dan ada di bulan tertentu seperti di bulan puasa itu ada penambahan kegiatan keagamaan pada saat bulan puasa. Untuk prestasipun sudah banyak diraih oleh peserta didik TK Telkom Buah Batu seperti kejuaraan di bidang Taekwondo dan juga sering mengikuti festival angklung.

Selain dari kegiatan ekstrakurikuler di TK Telkom Buah Batu sendiri selalu ada kegiatan dalam menyambut hari-hari besar seperti saat bulan Ramadhan anak didik membuat Parcel yang berisikan makanan untuk meningkatkan kreativitas, lalu kegiatan disaat 17 agustus dan hari besar lainnya.

Dari kegiatan pengembangan diri yang diterapkan di TK Buah Batu ini dapat diidentifikasi bahwa selain fokus pada pengembangan kemampuan akademik, keterampilan non akademik pun turut dikembangkan. Hal ini menjadikan nilai lebih dan keunggulan yang ada di TK Telkom Buah Batu.

d. Sumber dana TK Telkom Buah Batu

Sekolah ini memiliki sumber dana yg berasal dari DSP (Dana Sumbangan Pembangunan) yang biasanya dibayar di awal pendaftaran, SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) atau iuran orang tua, selain dari SPP atau iuran orang tua tersebut sumber dana yang ada juga berasal dari pemerintah yaitu BOS (Bantuan Operasional Sekolah) yang dapat digunakan untuk operasional siswa dan sekolah. Kekuatan sumber dana baik dari swadaya orang tua maupun dari pemerintah menjadi kekuatan bagi lembaga TK Telkom Buah Batu. terutama keleluasan dalam meningkatkan dan mengembangkan infrastruktur atupun SDM yang terlibat di TK Telkom Buah Batu.

**Analisis Kelemahan**

Kelemahan (*Weakness*) merupakan suatu keterbatasan atau kekurangan yang terdapat dalam lembaga sehingga keberadaannya dapat menghambat keefektifan kinerja suatu lembaga atau perusahaan [13].

Meskipun secara sistemik sudah cukup kuat, TK Telkom Buah Batu masih memiliki kelemahan dalam hal kenyamanan fasilitas fisik, seperti ruang tunggu orang tua dan area bermain anak yang belum maksimal dari sisi keamanan dan kenyamanan. Selain itu, respon guru terhadap pertanyaan atau keluhan masih dinilai belum optimal. Atribut-atribut ini merupakan faktor yang berkontribusi terhadap persepsi negatif dan dapat menghambat peningkatan peringkat jika tidak segera ditangani.

Selain itu, belum semua orang tua memahami keunggulan kompetitif sekolah, sehingga strategi komunikasi publik belum berjalan efektif. TK Telkom Buah Batu sebagai lembaga pendidikan masih terdapat beberapa kelemahan, sebagai berikut :

a. Fasilitas sekolah

TK Telkom Buah Batu memiliki 3 kelas dan dalam kelas tersebut didalamnya terdapat ruangan. Proses pembelajaran sudah memenuhi kegiatan pembelajaran dan tidak ada masalah saat melakukan pembelajaran namun ruang kelas masih dirasa belum cukup dengan bertambahnya murid di setiap periodenya juga. Pihak sekolah menginginkan perluasan kelas dan perbaikan fasilitas di ruang kelas kepada Yayasan untuk keberlangsungan pembelajaran.

TK Telkom buah Batu memiliki area bermain outdoor dan juga indoor tetapi ada beberapa yang harus diperbaiki seperti atap plafon yang rusak dan juga permainan yang sudah tidak layak pakai, lalu fasilitas

seperti kamar mandi yang dikeluhkan oleh orang tua karena *jetshower* tidak menyala, dan fasilitas ruang tunggu orang tua yang menjadi kekurangan yang perlu ditingkatkan oleh TK Telkom Buah Batu.

#### Analisis Peluang

Peluang (*Opportunity*) merupakan situasi lingkungan diluar lembaga yang dapat menguntungkan bagi lembaga baik sekarang maupun dimasa depan, seperti adanya perubahan dalam hukum, pesaing yang mulai menurun, dan bertambahnya jumlah siswa baru[15].

Peluang besar datang dari lingkungan sekitar. Kecamatan Lengkong adalah kawasan padat penduduk dengan pertumbuhan usia dini yang cukup tinggi, artinya potensi jumlah calon peserta didik sangat terbuka. Selain itu, orang tua zaman sekarang yang semakin sadar pentingnya kualitas layanan PAUD, baik dari sisi keamanan, komunikasi, hingga pengembangan karakter, menjadi peluang besar untuk meningkatkan diferensiasi.

TK Telkom juga memiliki peluang mengembangkan pendekatan berbasis teknologi dan integrasi informasi digital sebagai nilai tambah yang belum tentu dimiliki oleh sekolah lain di sekitarnya. TK Telkom Buah Batu ini memiliki beberapa peluang yang sudah peneliti observasi seperti berikut:

##### a. Dukungan Yayasan

Dukungan Yayasan terutama Yayasan Pendidikan Telkom tentunya menjadi peluang yang cukup baik untuk TK Telkom Buah Batu dikarenakan sudah memiliki reputasi yang sangat baik.

##### b. Dukungan Wali Murid

Cukup besarnya dukungan orang tua bagi sekolah dan anak yang bisa dilihat dari komunikasi yang baik antara guru, kepala sekolah, dan tenaga kependidikan serta memberikan kesempatan kepada anak didiknya untuk mengikuti ekstrakurikuler yang ada disekolah, dan kegiatan lainnya seperti kegiatan saat ada konsultasi dengan orang tua murid ataupun acara *parenting* yang merupakan kegiatan pendukung dari TK Telkom Buah Batu

##### c. Akreditasi Sekolah

Akreditasi Sekolah. TK Telkom Buah Batu mendapatkan akreditasi A dan termasuk kedalam TK *Premium*, hal tersebut bisa dijadikan peluang baik sekolah sehingga dapat memberikan semangat kepada guru agar lebih semangat dalam memperbaiki kualitas sekolah secara maksimal. Akreditasi yang baik ini diharapkan dapat menarik masyarakat untuk menyekolahkan anaknya disekolah tersebut.

##### d. Lingkungan Sekolah

Sekolah yang terletak di persimpangan jalan dengan tempat yang strategis di tengah kota dan berada di sekitar komplek perumahan ini bisa dikatakan cukup kondusif walaupun dekat dengan jalan tetapi fasilitas taman masuk kedalam komplek jadi untuk kebisingan tidak telalu, dan tentunya dekat dengan perumahan dan jalan dapat menjadi peluang untuk orang tua yang berada disekitar komplek untuk mendaftarkan anaknya di TK Telkom Buah Batu

#### Analisis Tantangan

Tantangan merupakan kondisi dari luar yang akan merugikan bagi lembaga dan kondisi ini akan memberikan pengaruh pada masa depan lembaga pendidikan[15]. Persaingan dengan sekolah-sekolah swasta lainnya di Kecamatan Lengkong merupakan tantangan nyata. Banyak TK dengan branding kuat dan fasilitas modern bermunculan di area ini. Selain itu, Biaya masuk yang cukup mahal dengan fasilitas yang bersaing dengan TK yang berada disekitar kecamatan lengkong[14].

Ancaman lain datang dari kemungkinan persepsi negatif akibat atribut-atribut layanan yang dianggap "lemah", seperti kurangnya kenyamanan fasilitas fisik dan responsivitas staf, yang jika dibiarkan dapat memengaruhi reputasi sekolah di kalangan orang tua. TK Telkom akan berusaha untuk menghindari tantangan tersebut. Tantangan bagi TK Telkom Buah Batu ini berupa:

##### a. Lembaga Pendidikan Lain

Hal ini dapat menjadi daya saing tersendiri karena semakin banyaknya lembaga-lembaga pendidikan paud yang didirikan di sekitar TK Telkom Buah Batu. Karena setiap orangtua pasti akan mempertimbangkan untuk memberikan pendidikan yg terbaik pada anaknya. Terlebih saingan TK Telkom Buah Batu merupakan TK dengan kualitas *premium* dengan harga yang sama namun fasilitas lebih baik, atau dengan harga yang *relative* cukup murah tetapi fasilitas sudah sama bahkan lebih baik.

##### b. Pemikiran Masyarakat

Masyarakat yang memiliki pemikiran atau bahkan menuntut agar anak yang lulus dari sekolah tersebut harus sudah dapat membaca dan menulis membuat tantangan tersendiri bagi sekolah tersebut. Apalagi dengan status sekolah berakreditasi A dan tentunya sekolah *premium* banyak Masyarakat dan orang tua yang memiliki harapan lebih saat memasukan anaknya ke TK Telkom Buah Batu

### 3.5. Manajemen Strategi dalam Peningkatan Peringkat dan Daya Saing TK Telkom Buah Batu

Berdasarkan hasil analisis SWOT, dirumuskan sejumlah strategi untuk meningkatkan peringkat dan daya saing TK Telkom Buah Batu. Pertama, diferensiasi layanan dilakukan melalui penguatan kelas

bilingual dengan modul khusus, pelatihan guru, serta promosi yang konsisten. Kedua, pengembangan program ekstrakurikuler inovatif seperti robotika, *coding* dasar, dan *storytelling* digital dilakukan guna memperkaya soft skills siswa, di samping memperkuat kegiatan unggulan yang sudah ada. Ketiga, perbaikan fasilitas fisik dan peningkatan responsivitas guru menjadi prioritas, termasuk renovasi ruang tunggu, perbaikan sarana bermain, serta pelatihan komunikasi guru dengan dukungan sistem pelaporan berbasis digital. Keempat, strategi penguatan brand dan citra sekolah dilakukan melalui pemanfaatan media sosial, branding visual konsisten, serta kemitraan dengan orang tua dan komunitas. Terakhir, *benchmarking* dengan TK lain dilaksanakan secara berkala untuk memantau daya saing, mengidentifikasi praktik terbaik, dan menyusun indikator kinerja internal. Dengan strategi ini, TK Telkom Buah Batu diharapkan mampu menjaga relevansi, meningkatkan kualitas layanan, serta memperkuat posisinya di tengah persaingan lembaga pendidikan anak usia dini yang semakin ketat.

#### 4. Kesimpulan

Penelitian ini mengevaluasi kualitas pelayanan TK Telkom Buah Batu melalui integrasi metode *Servqual*, Kano, dan SWOT untuk merumuskan strategi peningkatan daya saing. Hasil *Servqual* menunjukkan kualitas layanan masih di bawah kategori baik sehingga perlu adanya perbaikan. Analisis Kano mengidentifikasi 15 atribut layanan prioritas dalam kategori *One-Dimensional* serta 2 atribut dalam kategori *Attractive* yang dapat meningkatkan kepuasan orang tua bila ditingkatkan. Integrasi kedua metode tersebut menegaskan bahwa kebersihan ruang kelas, keamanan fasilitas bermain, ketepatan waktu guru, kelancaran administrasi, dan kecepatan respons merupakan faktor layanan utama yang harus diperhatikan. Melalui analisis SWOT, diperoleh gambaran bahwa kekuatan sekolah berupa dukungan yayasan, kurikulum bilingual, lokasi strategis, dan tenaga pendidik profesional menjadi modal penting dalam menghadapi persaingan di Kecamatan Lengkon. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan untuk memperkuat daya saing sekolah.

#### Daftar Pustaka

- [1] "Pendidikan Usia Dini." [Daring]. Tersedia pada: <https://dapo.dikdasmen.go.id/sp/3/026007>
- [2] N. Novitasari, "ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN PENDIDIKAN TAMAN KANAK-KANAK TELKOM BUAH BATU MENGGUNAKAN INTEGRASI EDUCATION QUALITY DAN REFINED KANO".
- [3] E. Garnika, B. Rohiyatun, dan L. Najwa, "Implementasi Analisis Swot dalam Perencanaan Peningkatan Mutu Pendidikan di Sekolah Dasar," *ALIGNMENT*, vol. 4, no. 2, hlm. 162–169, Des 2021, doi: 10.31539/alignment.v4i2.3031.
- [4] H. Pradio dan S. Wulandari, "ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN PENDIDIKAN TAMAN KANAK-KANAK SANDHY PUTRA TELKOM MENGGUNAKAN INTEGRASI EDUCATION QUALITY DAN REFINED KANO".
- [5] N. Novitasari, "ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN PENDIDIKAN TAMAN KANAK-KANAK TELKOM BUAH BATU MENGGUNAKAN INTEGRASI EDUCATION QUALITY DAN REFINED KANO".
- [6] A. Izzurromadlon dan Siti Muhimatul Khoiroh, "Integrasi *Servqual* Kano Model dan Analisis SWOT Upaya Strategi Pemasaran untuk Peningkatan Kualitas Layanan Pada CV. Insani Production," *JST*, vol. 11, no. 1, Jun 2024, doi: 10.37859/jst.v11i1.7016.
- [7] A. Setiawan, Z. F. Ikatrinasari, dan H. A. Prabowo, "Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Metode Eduqual dan Importance Analysis Performance," *JISI*, vol. 10, no. 2, hlm. 89, Agu 2023, doi: 10.24853/jisi.10.2.89-98.
- [8] W. I. Saputri dan T. Mulyanto, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Stasiun Manggarai dengan Mengintegrasikan Konsep *SERVQUAL* dan KANO ke dalam QFD," *INTECH*, vol. 10, no. 1, hlm. 41–50, Jun 2024, doi: 10.30656/intech.v10i1.7551.
- [9] P. F. Firmansyah, "PENGARUH PROGRAM SEKOLAH RAMAH ANAK (SRA) DAN KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN SISWA KELAS XI BISNIS DARING DAN PEMASARAN (BDP) SMK NEGERI 1 SLAWI KABUPATEN TEGAL," 2021.
- [10] J. Suarlin, "Analisis SWOT dalam Peningkatkan Mutu Sekolah," *tin*, vol. 3, no. 7, hlm. 267–272, Des 2022, doi: 10.47065/tin.v3i7.4122.
- [11] "IKLINA HELMA SALISA\_ANALISIS SWOT DALAM IMPLEMENTASI KURIKULUM MERDEKA DI TK MUSLIMAT NU DIPONEGORO 81 KRANGGAN KECAMATAN PEKUNCEN KABUPATEN BANYUMAS."

- 
- [12] R. Fauziyah, Y. Rohayati, dan B. H. Sagita, "Integrating e-*Servqual* and kano model to improve adorable projects website service quality," *j. sist. manaj. ind.*, vol. 3, no. 2, hlm. 98, Des 2019, doi: 10.30656/jsmi.v3i2.1505.
  - [13] Mimin Yatminiwati 1\*, Emmy Ermawati2, "Analisis SWOT Dalam Menentukan Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Produk," vol. Vol. 14, No. 2, 2022.
  - [14] S. D. Larasati, Y. Rohayati, dan B. H. Sagita, "PERANCANGAN PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENDIDIKAN TK TELKOM BUAH BATU MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)".
  - [15] M. H. Samiaji, I. Hidayat, dan S. Najah, "Manajemen Strategi dalam Pengembangan Mutu Pendidikan Anak Dini," *pelitapaud*, vol. 5, no. 2, hlm. 184–192, Jun 2021, doi: 10.33222/pelitapaud.v5i2.1290.
  - [16] M. H. Samiaji, I. Hidayat, dan S. Najah, "Manajemen Strategi dalam Pengembangan Mutu Pendidikan Anak Dini," *pelitapaud*, vol. 5, no. 2, hlm. 184–192, Jun 2021, doi: 10.33222/pelitapaud.v5i2.1290.