

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur Alhamdulillah, kami sampaikan ke hadirat Allah YME, karena terealisasinya Tekinfo, Jurnal Ilmiah Teknik Industri dan Informasi kembali dapat terbit.

Seiring dengan meningkatnya kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan serta sumberdaya manusia maka hasil-hasil penelitian maupun sanggahan ilmiah dibidang teknik industri dan informasi perlu dipublikasikan dan dapat diakses dengan mudah dan cepat oleh pembaca. Oleh karena itu, publikasi ilmiah ini diterbitkan dalam versi cetak maupun versi online. Dalam edisi Volume 1, Nomor 2 ini, kami sajikan lima karya ilmiah yang merupakan sumbangsih dosen-dosen program studi teknik industri Universitas Setia Budi dan Universitas Veteran Bantara Sukoharjo.

Kami selalu berupaya, bahwa kualitas karya ilmiah yang dipublikasikan merupakan fokus dan komitmen kami. Edisi Tekinfo kali ini menyajikan publikasi penelitian dalam bidang perancangan sistem informasi, analisis karakteristik produk, dua buah naskah mengenai penentuan rute dan analisis sistem distribusi, pengembangan strategi pelayanan Semoga yang kami lakukan dapat berguna bagi perkembangan keilmuan Teknik Industri dan Informasi. Amien..

Tim Redaksi

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	1
DAFTAR ISI.....	2
ANALISA DAN DESAIN SISTEM INPUT MANDIRI UNTUK PUBLIKASI PENELITIAN ILMIAH DOSEN DAN MAHASISWA PADA DIGILIB .....	3
ANALISIS KARAKTERISTIK PENYEBAB KESUKSESAN PRODUK SHAMPO DI SUKOHARJO.....	11
PENENTUAN RUTE DAN ANALISIS SISTEM DISTRIBUSI YANG OPTIMAL DALAM UPAYA EFISIENSI BIAYA DISTRIBUSI.....	19
PENGEMBANGAN STRATEGI PELAYANAN LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR BAHASA INGGRIS DENGAN PENDEKATAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT DAN ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS ( Studi Kasus di ELTI Surakarta ).....	27
OPTIMASI PROSES DISTRIBUSI ES BALOK DENGAN MENGGUNAKAN METODE CAPACITATED VEHICLE ROUTING PROBLEM .....	34

**Pengembangan Strategi Pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar Bahasa Inggris  
Dengan Pendekatan Metode Quality Function Deployment Dan Analytical Hierarchy  
Process  
( Studi Kasus di ELTI Surakarta )**

<sup>1</sup>Anthony Prasetya, <sup>2</sup>Anita Indrasari, <sup>3</sup>Bagus Ismail Adhi Wicaksana

Program Studi S1 Teknik Industri, Universitas Setia Budi Surakarta

E-mail: <sup>1</sup>anthonyprasetya@yahoo.co.id, <sup>2</sup>anita.indrasari@gmail.com,

<sup>3</sup>bagoeswitjaksana@gmail.com

**ABSTRAK**

Perkembangan lembaga bimbingan belajar sudah mengalami perkembangan yang pesat. Terbukti dengan banyaknya lembaga bimbingan belajar, khususnya lembaga bimbingan belajar bahasa Inggris di kota Solo. Hal itu mengindikasikan bahwa persaingan lembaga bimbingan belajar bahasa Inggris di kota Solo semakin kuat dan semakin kompetitif. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan alternatif strategi pelayanan lembaga bimbingan belajar bahasa Inggris, dengan mengambil studi kasus di ELTI Surakarta. Adapun metode yang digunakan adalah *Quality Function Deployment* dan *Analytical Hierarchy Process*. Data di dalam penelitian ini diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner kepada siswa kursus. Dari hasil penelitian diperoleh 3 paket alternatif strategi pengembangan. Paket alternatif strategi yang memiliki bobot terbesar adalah paket alternatif ke-3 dengan bobot nilai 0.7208, dengan strategi pengembangan sebagai berikut: penambahan serta pemeliharaan *toilet* secara rutin, sistem kenaikan gaji tenor secara berkala, *training* karyawan untuk peningkatan keefektifan kinerja karyawan, pengadaan peredam suara di setiap ruang kelas, *reward and punishment* dan pengadaan SOP bagi setiap karyawan.

**(Kata kunci:** *Quality Function Deployment, Analytical Hierarchy Process, Strategi Pengembangan Kualitas*)

**Pendahuluan**

**P**erkembangan lembaga bimbingan belajar sudah mengalami perkembangan yang pesat di daerah perkotaan. Terbukti dengan banyaknya lembaga bimbingan belajar, khususnya lembaga bimbingan belajar bahasa Inggris yang merambah di

Indonesia, tak terkecuali di kota Solo. Hal itu mengindikasikan bahwa persaingan lembaga bimbingan belajar bahasa Inggris di kota Solo semakin kuat dan semakin kompetitif.

Strategi bersaing yang dapat ditempuh oleh lembaga bimbingan belajar bahasa Inggris diantaranya adalah dengan

meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dengan cara meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dengan menerapkan suatu jenis strategi pelayanan yang baru. Adapun strategi pelayanan yang telah diterapkan khususnya di ELTI Surakarta beberapa diantaranya adalah kelas kursus yang mampu menjangkau semua usia, pengadaan promo di waktu-waktu tertentu, dan sistem keamanan tempat parkir yang memadai.

Salah satu permasalahan yang terjadi di lembaga bimbingan belajar bahasa Inggris ELTI Surakarta adalah pengadaan fasilitas dan kinerja pelayanan yang belum maksimal, hal tersebut ditunjukkan dengan adanya komplain dari konsumen atau siswa kursus mengenai fasilitas di lembaga bimbingan belajar bahasa Inggris ELTI Surakarta. Metode *Quality Function Deployment* adalah metode yang digunakan untuk mengetahui apa yang diinginkan atau dianggap penting oleh pelanggan dan metode *Analytical Hierarchy Process* adalah metode yang digunakan untuk menentukan alternatif strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

## Landasan Teori

### *Quality Function Deployment*

*Quality Function Deployment* (QFD) adalah proses menetapkan permintaan pelanggan (keinginan pelanggan) dan menerjemahkan keinginan pelanggan ke dalam atribut atau cara yang dapat dipahami dan dilaksanakan oleh setiap bagian fungsional. Langkah-langkah metode *Quality Function Deployment* adalah:

1. Mengetahui atribut keinginan pelanggan

2. Melakukan uji validitas dan uji reliabilitas
3. Menghitung skor rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja
4. Menghitung derajat kepentingan atribut
5. Menetapkan nilai target (diperoleh dari pihak manajemen)
6. Menghitung rasio perbaikan
7. Menetapkan *sales point* (diperoleh dari pihak manajemen)
8. Menghitung bobot atribut
9. Normalisasi bobot
10. Menetapkan parameter teknik (diperoleh dari pihak manajemen)
11. Menetapkan penentuan target dari parameter teknik (diperoleh dari pihak manajemen)
12. Pembuatan matriks interaksi
13. Menentukan interaksi antar parameter teknik
14. Menentukan nilai Interaksi Atribut Pelayanan Dengan Parameter Teknik
15. Pembuatan *House of Quality*

### *Analytical Hierarchy Process*

Adapun langkah-langkah metode AHP ini adalah:

1. Menentukan struktur hirarki
2. Menentukan bobot kriteria
3. Menentukan bobot sub-kriteria
4. Menentukan bobot alternatif

## Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di lembaga bimbingan belajar bahasa Inggris ELTI Surakarta dan LBPP LIA sebagai objek pesaing. Cara pengumpulan data kuesioner dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan-pertanyaan yang berisi atribut-atribut pelayanan kepada responden. Jumlah responden dari ELTI Surakarta

dalam penelitian ini berjumlah 74 orang responden, dan jumlah responden dari LBPP LIA berjumlah 37 orang responden. Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel penelitian populasi dikarenakan jumlah subyeknya kurang dari 100. Adapun atribut-atribut keinginan pelanggan terdapat pada tabel 1.

**Tabel 1** Atribut-atribut Keinginan Pelanggan

No.	Dimensi	Atribut
1	<i>Tangibles</i>	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan sarana belajar mengajar yang dipakai Tersedianya tempat parkir yang aman dan memadai Tersedianya toilet yang cukup dan bersih Tersedianya penyejuk udara di ruang kelas Ruang kelas yang nyaman Karyawan dan tentor berpenampilan bersih dan rapi Tersedianya tempat minum gratis (dispenser air mineral) bagi anda Tersedianya kantin yang memadai Jauh dari kebisingan Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau Tersedianya mushola yang memadai
2	<i>Reliability</i>	Kedisiplinan waktu kursus, sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan Karyawan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada anda Pelayanan administrasi yang mudah Ketepatan waktu tentor dalam mengajar
3	<i>Responsiveness</i>	Karyawan memberikan informasi yang jelas kepada anda Tentor sanggup membantu anda jika anda mengalami kesulitan Tentor mampu menyampaikan materi dengan baik dan jelas

4	<i>Assurance</i>	Tentor menguasai materi dengan baik Karyawan merupakan tenaga yang professional Pelayanan karyawan sopan dan sabar kepada anda
5	<i>Emphaty</i>	Karyawan selalu tanggap dengan apa yang anda butuhkan Emosi karyawan dan tentor yang baik saat berkomunikasi dengan anda Respon yang baik saat menerima kritik dan saran Karyawan dan tentor memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial

Data atribut pada Tabel 1 ini diperoleh berdasarkan dari wawancara langsung kepada siswa kursus di ELTI Surakarta mengenai atribut pelayanan jasa yang diinginkan. Selanjutnya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas dari seluruh atribut diatas dengan menggunakan *SPSS 12 for Windows*. Adapun hasilnya, seluruh atribut dinyatakan valid (dikarenakan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel) dan reliabel (dikarenakan menghasilkan nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0,60). Selanjutnya adalah menghitung skor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari tiap-tiap atribut di ELTI dan LBPP LIA yang terdapat pada Tabel 2 dibawah ini. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa masih ada beberapa atribut di ELTI yang nilai kinerjanya masih dibawah nilai kinerja pesaingnya.

**Tabel 2** Skor Tingkat Kepentingan serta Skor Tingkat Kinerja ELTI dan LIA

No.	Atribut Kebutuhan Konsumen	A	B	C
1	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan sarana belajar mengajar yang dipakai	4.283	4.702	3.756
2	Tersedianya tempat parkir yang aman dan memadai	4.337	4.608	3.702
3	Tersedianya toilet yang cukup dan bersih	3.878	4.445	3.918
4	Tersedianya penyejuk	4.378	4.270	3.648

	udara di ruang kelas			
5	Ruang kelas yang nyaman	4.364	4.608	3.945
6	Karyawan dan tentor berpenampilan bersih dan rapi	4.270	4.256	3.864
7	Tersedianya tempat minum gratis (dispenser air mineral) bagi anda	4.486	3.729	3.594
8	Tersedianya kantin yang memadai	3.472	3.716	3.702
9	Jauh dari kebisingan	3.783	4.648	4.108
10	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	4.000	4.500	3.918
11	Tersedianya mushola yang memadai	3.675	4.337	3.945
12	Kedisiplinan waktu kursus, sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	4.216	4.608	3.486
13	Karyawan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada anda	4.283	4.554	3.351
14	Pelayanan administrasi yang mudah	4.229	4.527	3.783
15	Ketepatan waktu tentor dalam mengajar	4.297	4.635	3.567
16	Karyawan memberikan informasi yang jelas kepada anda	4.283	4.594	3.648
17	Tentor sanggup membantu anda jika anda mengalami kesulitan	4.256	4.621	3.675
18	Tentor mampu menyampaikan materi dengan baik dan jelas	4.391	4.743	3.756
19	Tentor menguasai materi dengan baik	4.418	4.743	3.405
20	Karyawan merupakan tenaga yang professional	4.270	4.581	3.594
21	Pelayanan karyawan sopan dan sabar kepada anda	4.391	4.486	3.702
22	Karyawan selalu tanggap dengan apa yang anda butuhkan	4.189	4.513	3.540
23	Emosi karyawan dan tentor yang baik saat berkomunikasi dengan anda	4.189	4.472	3.675
24	Respon yang baik saat menerima kritik dan saran	4.189	4.581	3.837
25	Karyawan dan tentor memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial	4.378	4.621	3.486
	<i>Mean</i>	4.196	4.483	3.704

Ket :

A : Kinerja (ELTI); B : Kepentingan (ELTI); C : Kinerja (LIA)

Selanjutnya adalah menentukan nilai target, rasio perbaikan, *sales point*, bobot atribut, dan normalisasi bobot (Tabel 3). Nilai target dan *sales point* diperoleh dari pimpinan ELTI Surakarta. Rasio perbaikan didapatkan dengan membagi nilai target

dengan nilai kinerja dari tiap atribut. Bobot didapatkan dengan cara mengalikan nilai derajat kepentingan, rasio perbaikan dan *sales point* tiap atribut. Normalisasi bobot didapatkan dengan cara membagi nilai bobot tiap atribut dengan nilai total bobot atribut lalu dikalikan 100%.

**Tabel 3** Nilai Target, Rasio Perbaikan, *Sales Point*, Bobot, Normalisasi Bobot

No.	Atribut	A	B	C	D	E
1	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan sarana belajar mengajar yang dipakai	4	0.933	1.2	5.264	3.233
2	Tersedianya tempat parkir yang aman dan memadai	4	0.922	1.2	6.372	3.914
3	Tersedianya toilet yang cukup dan bersih	5	1.289	1.5	8.594	5.278
4	Tersedianya penyejuk udara di ruang kelas	4	0.913	1.5	5.847	3.591
5	Ruang kelas yang nyaman	5	1.145	1.2	6.331	3.888
6	Karyawan dan tentor berpenampilan bersih dan rapi	4	0.936	1.2	4.780	2.936
7	Tersedianya tempat minum gratis (dispenser air mineral) bagi anda	2	0.445	1	1.659	1.019
8	Tersedianya kantin yang memadai	2	0.576	1	2.140	1.314
9	Jauh dari kebisingan	3	0.793	1.2	4.423	2.716
10	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	4	1.000	1.2	5.400	3.316
11	Tersedianya mushola yang memadai	4	1.088	1.2	5.662	3.477
12	Kedisiplinan waktu kursus, sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	5	1.185	1.5	8.190	5.030
13	Karyawan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada anda	5	1.167	1.5	7.971	4.896
14	Pelayanan administrasi yang mudah	5	1.182	1.5	8.026	4.929
15	Ketepatan waktu tentor dalam mengajar	5	1.163	1.5	8.085	4.966
16	Karyawan memberikan informasi yang jelas	5	1.167	1.5	8.041	4.939

	kepada anda					
17	Tentor sanggup membantu anda jika anda mengalami kesulitan	5	1.174	1.2	6.510	3.998
18	Tentor mampu menyampaikan materi dengan baik dan jelas	5	1.138	1.5	8.096	4.972
19	Tentor menguasai materi dengan baik	5	1.131	1.5	8.046	4.942
20	Karyawan merupakan tenaga yang professional	4	0.936	1.2	5.145	3.160
21	Pelayanan karyawan sopan dan sabar kepada anda	5	1.138	1.5	7.657	4.703
22	Karyawan selalu tanggap dengan apa yang anda butuhkan	5	1.193	1.5	8.076	4.960
23	Emosi karyawan dan tentor yang baik saat berkomunikasi dengan anda	5	1.193	1.5	8.002	4.915
24	Respon yang baik saat menerima kritik dan saran	5	1.193	1.2	6.558	4.028
25	Karyawan dan tentor memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial	5	1.142	1.5	7.915	4.861

Ket :

A : Nilai target; B : Rasio Perbaikan; C : Sales Poin; D : Bobot; E : Normalisasi Bobot.

Selanjutnya menentukan parameter teknik dan penentuan target (Tabel 4). Adapun parameter teknik dan penentuan target ini didapatkan dari pimpinan ELTI Surakarta, berdasarkan dari atribut-atribut pelayanan.

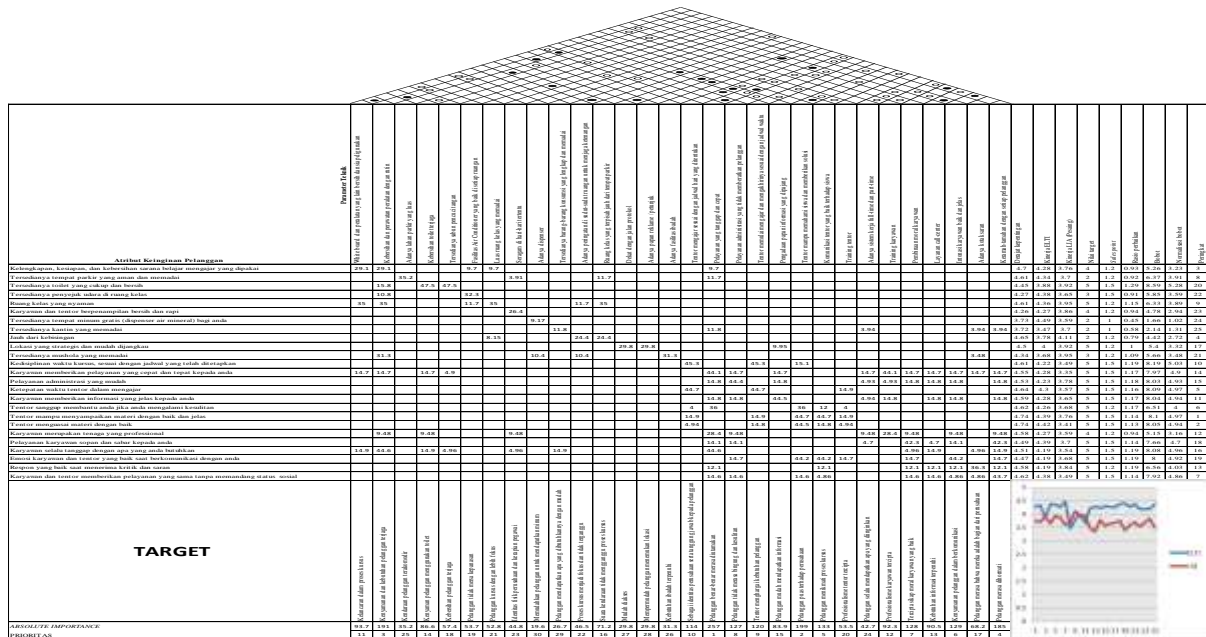
**Tabel 4** Parameter Teknik dan Penentuan Target

Parameter Teknik	Target
- White board dan peralatan yang lain bersih dan siap digunakan	- Kelancaran dalam proses kursus
- Kebersihan dan perawatan peralatan dengan rutin	- Kenyamanan dan kebutuhan pelanggan terjaga
- Adanya lahan parkir yang luas	- Kendaraan pelanggan terakomodir
- Kebersihan toilet terjaga	- Kenyamanan pelanggan menggunakan toilet

- Tersedianya sabun pencuci tangan	- Kebersihan pelanggan terjaga
- Fasilitas Air Conditioner yang baik di setiap ruangan	- Pelanggan tidak merasa kepanasan
- Luas ruang kelas yang memadai	- Pelanggan kursus dengan lebih fokus
- Seragam di hari-hari tertentu	- Identitas fisik perusahaan dan kerapian pegawai
- Adanya dispenser	- Memudahkan pelanggan untuk mendapatkan minum
- Tersedianya barang-barang konsumsi yang lengkap dan memadai	- Pelanggan mendapatkan apa yang dibutuhkannya dengan mudah
- Adanya peringatan di sudut-sudut ruangan untuk menjaga ketenangan	- Proses kursus menjadi fokus dan tidak terganggu
- Ruang kelas yang terpisah jauh dari tempat parkir	- Suara kendaraan tidak mengganggu proses kursus
- Dekat dengan jalan protocol	- Mudah diakses
- Adanya papan reklame	- Mempermudah pelanggan menemukan lokasi
- Adanya fasilitas ibadah	- Kebutuhan ibadah terpenuhi
- Tentor mengajar sesuai dengan jadwal hari yang ditentukan	- Sebagai identitas perusahaan serta tanggung jawab kepada pelanggan
- Pelayanan yang tanggap dan cepat	- Pelanggan benar-benar merasa diutamakan
- Pelayanan administrasi yang tidak memberatkan pelanggan	- Pelanggan tidak merasa bingung dan kesulitan
- Tentor memulai mengajar dan mengakhirinya sesuai dengan jadwal waktu	- Tentor menghargai kebutuhan pelanggan
- Pengadaan papan informasi yang dipajang	- Pelanggan mudah mendapatkan informasi
- Tentor mampu memahami siswa dan memberikan solusi	- Pelanggan puas terhadap perusahaan
- Komunikasi tentor yang baik baik terhadap siswa	- Pelanggan menikmati proses kursus
- Training tentor	- Profesionalisme tentor tercipta
- Adanya sistem kerja full-time dan part-time	- Pelanggan selalu mendapatkan apa yang diinginkan
- Training karyawan	- Profesionalisme karyawan tercipta
- Pembinaan moral karyawan	- Tercipta sikap moral karyawan yang baik
- Layanan call-center	- Kebutuhan informasi terpenuhi
- Intonasi karyawan baik dan jelas	- Kenyamanan pelanggan dalam berkomunikasi
- Adanya kotak saran	- Pelanggan merasa bahwa mereka adalah bagian dari perusahaan
- Keramah-tamahan dengan setiap pelanggan	- Pelanggan merasa dihormati

Langkah akhir dalam pengolahan data dengan metode QFD adalah pembuatan *House of Quality* (Gambar 1). *House of Quality* dibuat berdasarkan

penggabungan pengolahan data dari penentuan derajat kepentingan sampai dengan interaksi parameter teknik. Dalam matriks *Quality Function Deployment* atribut-atribut pelayanan jasa digambarkan secara vertikal di sebelah kiri dan parameter teknik di gambar secara horizontal dibagian atas.



Gambar 1 *House of Quality*

Langkah pertama pengolahan data dengan metode AHP adalah pembuatan struktur hirarki AHP. Struktur hirarki AHP ini berisi antara lain tujuan, kriteria, sub-kriteria dan paket-paket alternatif.

Tabel 5 dibawah ini berisi mengenai hasil pembobotan kriteria dan disertai dengan hasil pembobotan dari masing-masing sub-kriterianya. Bobot kriteria dan sub-kriteria didapatkan berdasarkan dari nilai tingkat kepentingan pada metode *Quality Function Deployment*. Sedangkan sub-kriteria didapatkan dari atribut-atribut pelayanan pada metode *Quality Function Deployment*.

Tabel 5 Matriks Bobot Kriteria dan Sub-kriteria

No.	Fasilitas (0.37)	Karyawan (0.31)	Tentor (0.32)
1	Kebersihan (0.17)	Tanggap (0.25)	Tanggap (0.20)
2	Keamanan (0.11)	Ramah (0.25)	Berpenampilan baik (0.05)
3	Kelengkapan (0.30)	Profesional (0.30)	Profesional (0.35)
4	Kenyamanan (0.42)	Disiplin (0.15)	Kompeten (0.30)
5	-	Berpenampilan baik (0.05)	Disiplin (0.10)

Alternatif-alternatif yang terdapat pada Tabel dibawah ini didapatkan berdasarkan dari perbandingan dari atribut yang nilai kinerjanya masih dibawah pesaing, tingkat kepentingan atribut, nilai target, *sales point*, dan parameter teknik pada metode *Quality Function Deployment*.



**Tabel 6** Alternatif-alternatif

No.	Alternatif 1	Alternatif 2	Alternatif 3
1	Training tentor untuk menjadi tentor yang professional dan disukai peserta kursus (Tentor)	Pengadaan peralatan-peralatan kebersihan secara lengkap (Fasilitas)	Penambahan serta pemeliharaan toilet secara rutin (Fasilitas)
2	Perluasan lapangan parkir (Fasilitas)	Penetapan target kerja yang harus dicapai oleh setiap karyawan (Karyawan)	Sistem kenaikan gaji secara berkala (Tentor)
3	<i>Reward and Punishment</i> (Karyawan)	Studi banding ke lembaga-lembaga pendidikan (Tentor)	Training karyawan untuk peningkatan keefektifan kinerja karyawan (Karyawan)
4	Pemberian bonus bagi tentor berprestasi (Tentor)	Pengadaan kamera CCTV (Fasilitas)	Pengadaan peredam suara di setiap ruang kelas (Fasilitas)
5	Pengadaan seminar karyawan, yang berisi tentang seminar motivasi untuk meningkatkan kinerja dan prestasi karyawan (Karyawan)	Meningkatkan kualifikasi perekrutan karyawan (Karyawan)	<i>Reward and Punishment</i> (Tentor)
6	Pengadaan peralatan sholat yang memadai di mushola (Fasilitas)	Pengadaan seragam di hari-hari tertentu (Tentor)	Pengadaan SOP bagi setiap karyawan (Karyawan)

Hasil akhir pada Tabel 7 menunjukkan bahwa paket alternatif ke-3 adalah alternatif yang paling baik karena memiliki nilai tertinggi diantar 3 paket alternatif, yaitu 0.7208.

**Tabel 7** Hasil Akhir

No	Alter natif	Fasilit as	Karya wan	Tentor	Jumlah
1	A1	0.2664	0.1395	0.2080	0.6139
2	A2	0.1517	0.1860	0.1120	0.4497
3	A3	0.3108	0.1860	0.2240	0.7208

**Kesimpulan**

Adapun paket alternatif yang memiliki bobot terbesar adalah paket alternatif ke-3 yang isinya adalah sebagai berikut:

1. Penambahan serta pemeliharaan *toilet* secara rutin
2. Sistem kenaikan gaji tentor secara berkala
3. *Training* karyawan untuk peningkatan keefektifan kinerja karyawan
4. Pengadaan peredam suara di setiap ruang kelas
5. *Reward and Punishment*
6. Pengadaan SOP bagi setiap karyawan

**Daftar Pustaka**

Arini, Wahyu. 1999. *Manajemen Kualitas*. Universitas Atmajaya: Yogyakarta

Djunaidi, M., Alghofari, A.K. dan Rahayu, D.A. 2006. *Penilaian Kualitas Jasa Pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar Berdasarkan Preferensi Konsumen*. Jurnal Ilmiah Teknik Industri: Surakarta

Imam, G. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Kusrini. 2007. *Konsep dan Aplikasi Sistem Pendukung Keputusan*. Andi Offset: Yogyakarta

Putri D.T, Fariza A, Helen A. *Penentuan Lokasi Pembukaan Cabang Baru LBB dengan Metode AHP – GIS*. Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya

Sugiarto. 2001. *Teknik Sampling*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta