

ABSTRAK

TK Sandhy Putra merupakan lembaga yang bergerak dalam pendidikan anak usia dini (Paud). TK Sandhy Putra terdiri atas tiga kelas yaitu kelompok bermain, kelompok A, dan kelompok B. Selain menawarkan pendidikan, bisnis pada TK meliputi program pendidikan serta fasilitas. Adanya persaingan yang tinggi, membuat pihak TK Sandhy Putra terus melakukan peningkatan dari kurangnya jumlah siswa pada tahun 2016. Hal ini terindikasi karena kualitas layanan yang kurang baik pada TK Sandhy Putra berdasarkan *benchmarking* dengan standarisasi pemerintah. Sehingga TK Sandhy Putra akan melakukan pengembangan untuk meningkatkan kualitas pada layanan yang di sediakan.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi terhadap kualitas layanan pada TK Sandhy Putra. Kualitas layanan pada TK Sandhy Putra didasari pada *true customer needs* yang menjadi tahapan awal pada metode *Quality Function Deployment* (QFD). QFD adalah salah satu metode dalam proses perancangan dan pengembangan yang mampu mengintegrasikan *Voice of Customer* ke dalam Proses Perancangannya. Pengolahan data pada QFD melalui tiga tahap. Tahap pertama yang dilakukan pada QFD yaitu *House of Quality*. Tahap kedua adalah pengembangan konsep dengan Pada tahap ketiga adalah *Part Deployment* (QFD iterasi dua) yang berfungsi untuk menentukan *critical part* serta prioritasnya.

Rekomendasi yang dibuat guna meningkatkan layanan pendidikan pada TK Sandhy Putra adalah menambah perpustakaan, tingkat pendidikan minimal menjadi D3, Melakukan perubahan terhadap Minimal pengalaman kerja 2 tahun, Jenis kompetensi yang dimiliki menjadi *Microsoft Office* dan Bahasa Asing, penambahan terhadap jenis buku *pop up*, penambahan terhadap jenis mainan lego, penambahan terhadap fasilitas elektronik yaitu komputer dan speaker, penambahan program *Training*, Seminar *Expert* dan *Workshop*, Jadwal penyusunan kurikulum dilakukan lebih cepat, serta penambahan program minat dan bakat yaitu *Workshop* Konsultasi Anak dengan Pakar dan Tes minat bakat.

Kata Kunci: *TCN (True Customer Needs), Quality Fuction Deployment, House of Quality, Part Deployment, Critical Part*