

**IMPLEMENTASI METODE DFSS-DMADV UNTUK  
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN  
BIMBINGAN BELAJAR**



**TUGAS AKHIR**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Industri Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Tridinanti Palembang**

**Disusun Oleh :**

**AULIA KURNIA SARI**

**2202240501.P**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
2025**

## HALAMAN PENGESAHAN

UNIVERSITAS TRIDINANTI FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUTSRI  
TUGAS AKHIR

IMPLEMENTASI METODE DFSS-DMADV UNTUK MENINGKATKAN  
KUALITAS LAYANAN BIMBINGAN BELAJAR

Disusun Oleh :  
AULIA KURNIA SARI  
2202240501

Ketua Program Studi  
Teknik Industri,

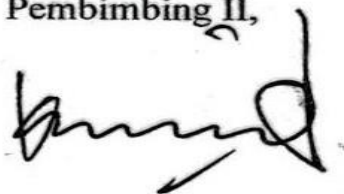


Irnanda Pratiwi, S.T., M.T.

Palembang, 29 Juli 2025  
Diperiksa dan disetujui oleh,  
Pembimbing I,



Azhari, S.T., M. M.  
Pembimbing II,



Ir. Tolu Tamalika, S.T., M.M.

Disahkan

Dekan Fakultas Teknik



Dr. Ani Firda, S.T., M.T.

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Aulia Kurnia Sari

NPM : 2202240501.P

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Tugas Akhir : Implementasi Metode DFSS-DMADV untuk  
Meningkatkan Kualitas Layanan Bimbingan Belajar

Dengan ini menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa:

1. Tugas Akhir dengan judul tersebut diatas adalah murni hasil karya saya sendiri, bukan hasil plagiat, kecuali yang tertulis dikutip dalam naskah tugas akhir ini disebut dengan referensi serta dimasukkan dalam daftar pustaka.
2. Apabila dikemudian hari penulisan Tugas Akhir ini terbukti merupakan hasil plagiat atau jiplak dari Tugas Akhir karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan serta menerima Sanksi Hukum Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang "Sistem Pendidikan Nasional" Pasal 70 yang berbunyi: Lulusan Yang Karya Ilmiah Yang Digunakan Untuk Mendapatkan Gelar Akademik Profesi Atau Vokasi Bagaimana Dimaksud Dalam Pasal 25 ayat 2 (dua) terbukti merupakan jiplakan, dipidana dengan penjara paling lama 2 tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 200.000.000,- (Dua ratus juta rupiah).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan dari pihak siapa pun.



Palembang, Juli 2025



Aulia Kurnia Sari

## **MOTTO**

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya

(QS. Al-baqaroh : 286)

“Barangsiapa yang menunjukkan kebaikan maka dia akan mendapat pahala seperti  
pahala orang yang mengerjakannya”

When you want to give up, look at back and then see how far you have climbed to  
reach your goal

Persembahan

- Alm Ayahku
- Ibuku
- Kakak & Adikku
- Neneku
- Sahabat-sahabatku

## KATA PENGANTAR

Puji syukur pada Allah SWT, Tuhan Semesta Alam yang telah melimpahkan berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Metode DFSS-DMADV untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Bimbingan Belajar”**. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Industri pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tridianti. Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dalam kajian materinya. Penulis membutuhkan masukan, kritik dan saran yang dapat diberikan baik dari Bapak/Ibu Dosen Universitas Tridianti Palembang maupun dari semua pihak bersifat membangun supaya dapat bermanfaat untuk perbaikan proposal skripsi ini.

Dalam proses penyusunan proposal skripsi ini penulis tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, arahan, bantuan, motivasi, doa serta semangat dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sangat tulus kepada:

1. Ibu Dr. Ani Firda, S.T., M.T, Dekan Fakultas Teknik Universitas
2. Ibu Irnanda Pratiwi, S.T.,M.T, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Tridianti Palembang. Sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan masukan dalam proses penyusunan proposal skripsi ini.
3. Ibu Selvia Apriyanti, S.T., M.T, Selaku Sekertaris Program Studi Teknik Industri Universitas Tridianti Palembang.

4. Bapak Azhari, S. T., M.M selaku Dosen Pembimbing I Akademik yang telah memberikan bimbingan, saran dan masukan dalam proses penyusunan proposal skripsi ini.
5. Bapak Ir. Tolu Tamalika, S. T., M.M Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, masukan, saran dan nasehat kepada penulis.
6. Bapak/ Ibu Dosen/ Staff Jurusan Teknik Industri Universitas Tridianti yang telah mendidik dan membimbing penulisan dalam proses belajar mengajar.
7. Kedua orang dan saudara yang penulis sangat sayangi dan cintai yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, doa, dukungan semangat, motivasi, nasihat serta bantuan moral dan material kepada penulis tanpa henti hingga saat ini.
8. Seluruh Rekan Seperjuangan di Program Studi Teknik Industri Angkatan 2022 khususnya teman- teman Reg B
9. Seluruh Karyawan dan staf Clover Leaf Course Cabang Palembang yang telah menerima penulis dengan baik.
10. Teman seperjuangan transisi dari Politeknik Sriwijaya Ina, Ridho, Ican, dan Pan.
11. Terakhir, ucapan terima kasih yang tiada hentinya bagi diri penulis sendiri yang selalu semangat pantang menyerah, terus berkerja keras dan berjuang hingga bisa bertahan sejauh ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa memberikan ridho kepada keluarga serta rekan- rekan semua atas kebaikannya kepada penulis. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat untuk menambah ilmu serta wawasan bagi kita semua.

Palembang, Juli 2025

Penulis

Aulia Kurnia Sari

## ABSTRAK

Persaingan yang semakin ketat di industri layanan pendidikan, khususnya bimbingan belajar. Menuntut setiap lembaga untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan metode *Design for Six Sigma* (DFSS) dan *servqual* dengan pendekatan DMADV guna merancang ulang sistem layanan bimbingan belajar agar lebih responsif terhadap kebutuhan peserta didik dan mampu menciptakan keunggulan kompetitif. Peneliti ini mengidentifikasi permasalahan kualitas layanan berdasarkan suara pelanggan (*Voice of Customer*), menganalisis akar penyebab ketidaksesuaian layanan, serta merancang solusi yang terstruktur dan berorientasi pada peningkatan kualitas. Penerapan *Design for Six Sigma* (DFSS) dan *servqual* di bimbingan belajar akan membantu memastikan bahwa peserta didik menerima bimbingan yang tepat serta dapat mengembangkan lembaga bimbingan belajar yang inovatif dan kreatif sehingga dapat bersaing dengan bimbingan belajar lainnya. Penelitian ini merekomendasikan penerapan berkelanjutan dari pendekatan berbasis kualitas dalam manajemen lembaga pendidikan nonformal guna menjawab dinamis dalam dunia pendidikan masa kini.

**Kata Kunci:** belajar, pendidikan, kualitas

## ***ABSTRACT***

Increasingly fierce competition in the education services industry, particularly in tutoring services, requires every institution to continuously innovate in order to improve service quality. This study aims to implement the Design for Six Sigma (DFSS) method and Servqual with a DMADV approach to redesign the tutoring service system so that it is more responsive to the needs of students and capable of creating competitive advantages. The researcher identifies service quality issues based on the Voice of the Customer, analyses the root causes of service discrepancies, and designs structured solutions focused on quality improvement. The application of Design for Six Sigma (DFSS) and Servqual in tutoring will help ensure that students receive appropriate guidance and enable the development of innovative and creative tutoring institutions that can compete with other tutoring services. This study recommends the continuous application of a quality-based approach in the management of non-formal educational institutions to address the dynamics of the current educational landscape.

Keywords: learning, education, quality

## DAFTAR ISI

|                                                             |             |
|-------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                              | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>                 | <b>iii</b>  |
| <b>MOTTO.....</b>                                           | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                  | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                         | <b>viii</b> |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                       | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                      | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                   | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                   | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                               | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....                                     | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                               | 4           |
| 1.3 Perumusan Masalah .....                                 | 5           |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                                 | 5           |
| 1.5 Manfaat penelitian.....                                 | 5           |
| 1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....                           | 6           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                         | <b>7</b>    |
| 2.1 Perancangan dan Pengembangan Produk.....                | 7           |
| 2.2 <i>Quality Server</i> .....                             | 8           |
| 2.2 Metode untuk Perancangan dan Pengembangan Produk .....  | 8           |
| 2.2.1 Metode Kano.....                                      | 8           |
| 2.2.2 Metode <i>Kansei Engineering</i> .....                | 9           |
| 2.2.3 Metode <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> ..... | 9           |
| 2.2.4 Metode <i>Human Centered Design (HCD)</i> .....       | 10          |
| 2.2.5 Metode FMEA .....                                     | 11          |
| 2.2.6 Metode <i>Design for Six Sigma (DFSS)</i> .....       | 12          |
| 2.4 SERVQUAL .....                                          | 14          |

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.5 Integrasi Metode ( <i>Hybrid Approach</i> ).....              | 16        |
| 2.6 Penelitian Terdahulu .....                                    | 16        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                            | <b>19</b> |
| 3.1 Lokasi Penelitian.....                                        | 19        |
| 3.1.1 Tempat Penelitian.....                                      | 19        |
| 3.2 Metode Pengumpulan Data .....                                 | 21        |
| 3.3 Tahap Pengumpulan Data .....                                  | 21        |
| 3.4 Diagram Alir Penelitian .....                                 | 24        |
| 3.5 Diagram Alir Metode Penelitian .....                          | 26        |
| <b>BAB IV ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                   | <b>27</b> |
| 4.1 Pengumpulan Data .....                                        | 27        |
| 4.1.1 Data Jumlah Peserta Didik Bimbingan Belajar.....            | 27        |
| 4.1.2 Tahapan dari metode <i>Design For Six Sigma</i> (DFSS)..... | 28        |
| 4.1.2.1 <i>Define</i> .....                                       | 28        |
| 4.1.2.2 Perhitungan Jumlah Sampel Penelitian .....                | 31        |
| 4.1.2.3 <i>Measure</i> .....                                      | 32        |
| 4.1.2.4 <i>Analyze</i> .....                                      | 36        |
| 4.1.2.5 <i>Design</i> .....                                       | 41        |
| 4.1.2.6 <i>Verify</i> .....                                       | 42        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                           | <b>47</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                              | 47        |
| 5.2 Saran.....                                                    | 47        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                       | <b>49</b> |
| <b>LAMPIRAN I .....</b>                                           | <b>53</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Grafik Jumlah Peserta Didik Tahun 2024 ..... | 2  |
| Gambar 2.1 Tahapan Pengembangan Produk .....            | 7  |
| Gambar 3.1 Gedung Perusahaan .....                      | 20 |
| Gambar 3.2 Daigram Alir Penelitian .....                | 25 |
| Gambar 3.3 Daigram Alir Metode Penelitian .....         | 26 |
| Gambar 4.1 Barkode Kuisisioner.....                     | 32 |
| Gambar 4.2 <i>Fishbone</i> Diagram .....                | 41 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....                                                            | 16 |
| Tabel 4.1 Daftar jumlah peserta didik untuk meningkatkan kualitas layanan Pada Tahun 2024..... | 27 |
| Tabel 4.2 Atribut kebutuhan konsumen dari karakteristik <i>tangibles</i> .....                 | 28 |
| Tabel 4.3 Atribut kebutuhan konsumen dari karakteristik <i>responsiveness</i> .....            | 29 |
| Tabel 4.4 Atribut kebutuhan konsumen dari karakteristik <i>reability</i> .....                 | 29 |
| Tabel 4.5 Atribut kebutuhan konsumen dari karakteristik <i>assurance</i> .....                 | 30 |
| Tabel 4.6. Atribut kebutuhan konsumen dari karakteristik <i>empathy</i> .....                  | 31 |
| Tabel 4.7. Hasil Perhitungan Nilai Kesenjangan .....                                           | 33 |
| Tabel 4.8. Rata-rata <i>gap</i> dimensi <i>Service Quality</i> .....                           | 36 |
| Tabel 4.9 Nilai-nilai <i>gap</i> bernilai negatif.....                                         | 37 |
| Tabel 4.10 Hasil Nilai <i>gap</i> dari <i>Improvement</i> Kuisioner .....                      | 41 |
| Tabel 4.11 Hasil Nilai Validasi menggunakan SPSS.....                                          | 43 |
| Tabel 4.12 Hasil Nilai Reabilitas menggunakan SPSS .....                                       | 46 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 SK Pembimbing .....                                                          | 53 |
| Lampiran 2 Izin Pengambilan Data .....                                                  | 54 |
| Lampiran 3 Kartu Bimbingan .....                                                        | 55 |
| Lampiran 4 Kartu Bimbingan .....                                                        | 56 |
| Lampiran 5 Suasana di Kelas.....                                                        | 57 |
| Lampiran 6 Kuisisioner dan Hasil Kuisisioner .....                                      | 58 |
| Lampiran 7 r Tabel Uji Validitas .....                                                  | 59 |
| Lampiran 8. Hasil Kuisisioner Penilaian Kinerja .....                                   | 60 |
| Lampiran 9. Hasil Kuisisioner Penilaian Harapan.....                                    | 61 |
| Lampiran 10. Hasil Uji Validasi Olah Data SPSS Variabel Kinerja .....                   | 62 |
| Lampiran 11. Hasil Uji Validasi Olah Data SPSS Variabel Harapan.....                    | 63 |
| Lampiran 12. Hasil Uji Reabilitasi Olah Data SPSS Variabel Kinerja dan<br>Harapan ..... | 64 |
| Lampiran 13 Upload Jurnal.....                                                          | 65 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

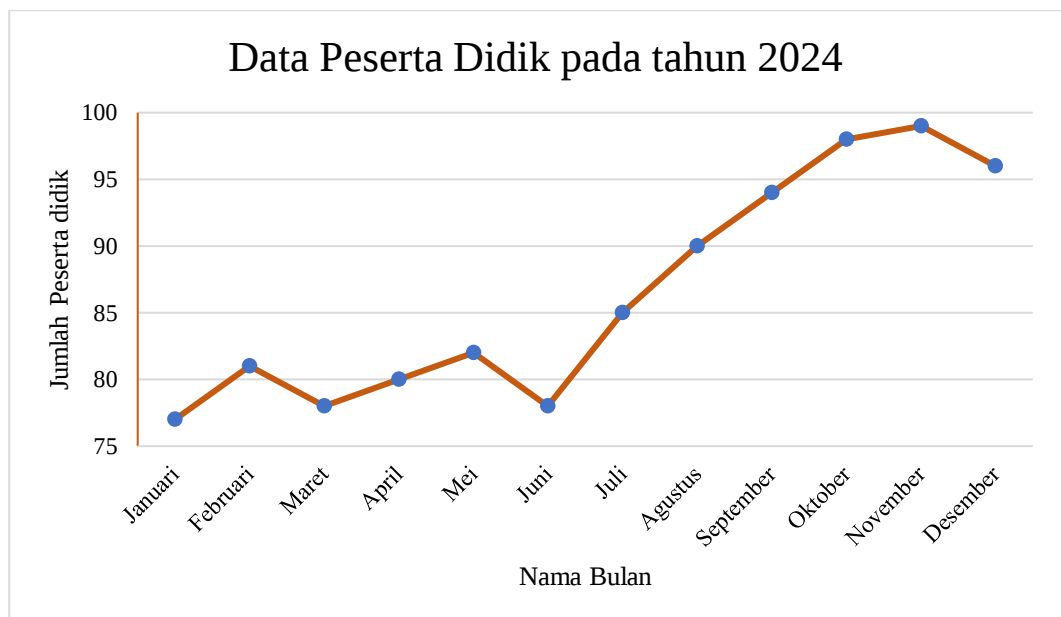
### **1.1 Latar Belakang**

Bapak Pendidikan Nasional Indonesia Ki Hajar Dewantara mendefinisikan bahwa arti Pendidikan; “Pendidikan yaitu tuntutan didalam hidup tumbuhnya anak-anak adapun maksudnya, mengarahkan semua potensi alami yang ada pada anak-anak sebagai manusia dan sebagai anggota masyarakat, dapat mencapai tingkat kebahagiaan dan keamanan yang tertinggi”. Pendidikan merupakan adalah sebuah proses *humanisme* yang selanjutnya dikenal dengan istilah memanusiakan manusia. Oleh karena itu kita seharusnya bias menghormati hak asasi setiap manusia. Murid dengan kata lain peserta didik bagaimanapun bukan sebuah manusia mesin yang dapat diatur sekehendaknya, melainkan mereka adalah generasi yang perlu kita bantu dan memberi kepedulian dalam setiap reaksi perubahannya menuju pendewasaan supaya dapat membentuk insan yang memiliki sikap akhlak yang baik swantrata serta berpikir kritis (Ujud et al., 2023).

Pendidikan di Indonesia terdapat perkembangan yang didasari dari perkembangan zaman dan kebutuhan belajar setiap individu. Kebutuhan belajar yang berbeda ini, membuat munculnya lembaga bimbingan belajar yang menarik perhatian dalam dunia Pendidikan yakni dalam tahapan belajar dengan adanya interaksi aktif dengan lingkungan dan perubahan yang terjadi tidak bersifat sementara. Pada lembaga bimbingan belajar, kualitas pelayanan yang dimiliki baik

dapat membuat citra lembaga bimbingan belajar positif untuk pelanggan (Deviyani et al., 2023).

Perubahan-perubahan pola pendidikan yang begitu cepat, silih berganti serta globalisasi di segala bidang termasuk bidang pendidikan, memunculkan persaingan yang sangat ketat di bidang bisnis jasa pendidikan. Lembaga non formal seperti bimbingan belajar harus selalu siap dengan perubahan-perubahan yang dikeluarkan pemerintah di bidang pendidikan, juga harus siap bersaing tidak hanya bimbingan belajar sejenis. Keberhasilan sebuah perusahaan tidak hanya ditentukan oleh peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan, tetapi juga ditentukan oleh ketepatan dalam menentukan pasar sasaran yang akan dituju. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan jasa dari Lembaga Bimbingan Belajar, maka perlu dilakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan jasa tersebut (Sopian, 2020).



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Peserta Didik Tahun 2024

Sumber: Data Bimbingan Belajar CLC

Berdasarkan grafik di atas telah menunjukkan data jumlah peserta didik pada tahun 2024 dari bulan Januari hingga bulan Desember yang mengalami fluktuasi yang cukup signifikan. Meskipun terdapat beberapa bulan dengan peningkatan jumlah peserta didik, secara keseluruhan pencapaian tersebut belum memenuhi target perusahaan, yaitu minimal 100 peserta didik. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara realisasi dan target perusahaan, yang mengindikasikan perlunya evaluasi dan peningkatan kualitas layanan. Oleh karena itu, perlunya dapat meningkatkan kualitas layanan di bimbingan belajar menggunakan metode *Design for Six Sigma* (DFSS) dan *servqual* berdasarkan persepsi dan harapan pelanggan."

Metode *Design for Six Sigma* (DFSS) dan *servqual* menekankan pentingnya mendesain ulang proses agar sesuai dengan kebutuhan "pelanggan", dalam hal ini peserta didik. Setiap peserta didik memiliki cara belajar, kebutuhan, dan tingkat pemahaman yang berbeda, sehingga perbaikan ini membantu menciptakan metode pengajaran yang lebih sesuai dengan kebutuhan individu. Mengelola bimbingan belajar dapat merancang metode pembelajaran yang lebih terstruktur, meminimalkan variabilitas dalam hasil pembelajaran, dan memastikan bahwa hasil yang diinginkan (misalnya peningkatan nilai atau pemahaman materi) lebih konsisten dicapai oleh peserta didik. Bimbingan belajar adalah salah satu jenis layanan bimbingan yang dapat diberikan kepada peserta didik. Layanan ini dapat membantu mereka menjadi lebih sadar diri, terutama dalam hal mengidentifikasi potensi, bakat, dan kemampuan, serta berusaha untuk mencapai tujuan. Bimbingan akademik juga dapat membantu mereka mengembangkan sikap dan kebiasaan yang

berkaitan dengan disiplin akademik, seperti memilih metode belajar yang tepat, menggunakan berbagai sumber untuk memperoleh informasi, dan memberikan kompensasi yang sesuai (Manik, 2020).

Dengan kata lain, penerapan *Design for Six Sigma* (DFSS) dan *servqual* di bimbingan belajar akan membantu memastikan bahwa peserta didik menerima bimbingan yang tepat dan berkualitas tinggi, serta hasil pembelajaran yang lebih terukur dan memuaskan serta dapat mengembangkan lembaga bimbingan belajar yang inovatif dan kreatif sehingga dapat bersaing dengan bimbingan belajar lainnya untuk mendapatkan murid peserta didik baru. Pengaruh globalisasi pendidikan memberikan dampak serius pada persaingan dunia pendidikan untuk mampu memproduksi kualitas sumber daya manusia yang handal dan kompetitif (Labaso, 2019).

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Sering terjadinya fluktuasi jumlah peserta didik karena adanya ketidakstabilan dalam mempertahankan peserta didik terhadap strategi pemasaran.
2. Keterbatasan Sumber Daya untuk integrasi *Design for Six Sigma* (DFSS) dan *Servqual* dalam meningkatkan kualitas layanan, sehingga lebih sesuai dengan kebutuhan peserta didik dan memberikan nilai tambah yang kompetitif.

### **1.3 Perumusan Masalah**

1. Bagaimana metode DFSS-DMADV dapat digunakan untuk merancang ulang proses layanan yang adaptif terhadap fluktuasi jumlah peserta didik, sehingga kualitas layanan tetap konsisten dan menarik bagi peserta baru ?
2. Bagaimana memastikan bahwa penerapan integrasi *Design for Six Sigma* (DFSS) dan *Servqual* dapat mengintegrasikan seluruh komponen layanan, mulai dari pengajaran hingga teknologi, untuk menciptakan keunggulan kompetitif dalam menarik peserta didik baru?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Mengelola fluktuasi jumlah peserta didik secara efektif agar dapat mempertahankan kualitas layanan yang konsisten serta menarik minat peserta didik baru.
2. Mengevaluasi dampak penerapan Integrasi *Design for Six Sigma* (DFSS) dan *Servqual* terhadap peningkatan kualitas layanan dan minat peserta didik baru.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini ditujukan bagi beberapa pihak sebagai berikut :

#### **a. Bagi Penulis**

Penulis dapat menggunakan Integrasi *Design for Six Sigma* (DFSS) dan *Servqual* sebagai metode yang terstruktur untuk menganalisis dan

mengidentifikasi kebutuhan peserta didik (pelanggan). Penulis dapat mengembangkan strategi yang lebih tepat untuk meningkatkan kualitas layanan serta memberikan kontribusi baru pada literatur terkait kualitas layanan pendidikan.

b. Bagi Pihak Akademik

Penelitian ini bisa menciptakan model yang sistematis dan inovatif untuk pengembangan layanan bimbingan belajar. Ini dapat memfasilitasi studi lebih lanjut tentang bagaimana teori manajemen kualitas dapat diimplementasikan dalam sistem pendidikan serta referensi bagi penelitian lanjutan tentang penggunaan Integrasi *Design for Six Sigma (DFSS)* dan *Servqual* dalam pendidikan atau sektor layanan lainnya.

c. Bagi Pihak Perusahaan

Dengan adanya penerapan integrasi *Design for Six Sigma (DFSS)* dan *Servqual* ini dapat membantu perusahaan dalam merancang layanan yang lebih berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Dengan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan peserta didik, perusahaan dapat meningkatkan daya tarik bagi peserta didik baru dan mempertahankan peserta didik yang sudah ada.

## **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian dilakukan di area bimbingan belajar Clover Leaf Course (CLC) Abdul Rozak Jl.Letda *Abdul Rozak* No.60 (Depan Sekolah SIS).