

## INTISARI

Penelitian tentang analisis *Quality Function Deployment* pada lembaga pendidikan Gatra Mental *Arithmetic Centre* Yogyakarta, yang diukur dengan variabel penelitian yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk dalam Sabihani, (2000) tentang 5 dimensi kualitas jasa dengan menggunakan penilaian skala likert 1 sampai 5. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan QFD pada lembaga pendidikan Gatra Mental *Arithmetic Centre* Yogyakarta serta untuk menganalisis target operasional yang dilakukan oleh lembaga pendidikan Gatra Mental *Arithmetic Centre*, dalam upaya mencapai kepuasan konsumen. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *House of Quality*.

Hasil penelitian dari pihak Gatra Mental *Arithmetic Centre* mengalami beberapa kesulitan teknis dalam penggunaan sistem komputer dan penyediaan kotak saran. Terdapat atribut yang mendapat prioritas utama dari pihak perusahaan yaitu pelatihan khusus dalam bidang pelayanan pelanggan.

**Kata Kunci:** *Quality Function Deployment*, *Gatra Mental Arithmetic Centre*