

ABSTRAK

PAUD atau Pendidikan anak usia dini adalah suatu upaya pembinaan yang ditujukan untuk anak yang dimulai sejak lahir hingga usia enam tahun dan dilakukan dengan memberikan rangsangan pendidikan agar dapat membantu pertumbuhan serta perkembangan jasmani serta rohani agar anak mempunyai kesiapan ketika memasuki pendidikan tingkat lanjut (Pasal 1 Undang - Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional).

TK XYZ adalah lembaga yang bergerak dalam pendidikan anak usia dini (Paud). TK XYZ mempunyai tiga kelas yaitu kelompok bermain, kelompok A, dan kelompok B. Bisnis pada TK XYZ selain pendidikan juga meliputi program pendidikan serta fasilitas. Dengan adanya persaingan yang tinggi, membuat pihak TK XYZ terus melakukan peningkatan dari ketidak pencapaian target terhadap jumlah siswa pada tahun 2016. Hal ini terindikasi karena kualitas layanan yang kurang baik pada TK XYZ berdasarkan *benchmarking* dengan standarisasi pemerintah. Sehingga TK XYZ akan melakukan pengembangan untuk meningkatkan kualitas pada layanan yang di sediakan.

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pada TK XYZ dengan menggunakan integrasi *education quality* dan *model refine kano*. Dalam penelitian ini terdapat lima dimensi yaitu *space and furnishing*, *interaction*, *program structure*, *activities*, dan *parent and staff* dengan mempunyai atribut kebutuhan sebanyak 16 atribut kebutuhan pelanggan. Setelah dilakukan pengolahan data maka terdapat 9 atribut kuat serta 7 atribut lemah dengan 3 atribut *high value added*, 3 atribut *highly attractive*, 3 atribut *less attractive*, 4 atribut *low value added*, dan 3 atribut *critical*. Hasil akhir untuk penelitian ini didapatkan 9 atribut yang akan dipertahankan. *True customer* sebesar 9 atribut ini yang akan menjadi faktor yang dipertimbangkan peningkatan kualitas pelayanan .dan didapatkan bahwa jumlah.

Kata Kunci: *TCN (True Customer Needs), Education Quality (EDUQUAL), Refined Kano*