

ABSTRAK

Industri Pendidikan non formal di Indonesia merupakan sektor industri yang saat ini mulai menjadi komoditas pasar. Menurut data dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan tahun 2018, terdapat 190.000 lembaga pendidikan bahasa asing yang tersebar di seluruh Indonesia dimana 4.714 diantaranya merupakan lembaga pendidikan bahasa Inggris. Zambert Course merupakan salah satu perusahaan yang berfokus pada pengadaan pelatihan dan tes TOEFL. Mengingat ketatnya persaingan pasar maka penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan konsumen masing-masing dengan menggunakan Importance Performance Analysis dan Model Kano. Setelah itu dilakukan penentuan strategi perbaikan untuk atribut layanan yang kurang dengan melalui integrasi Importance Performance Analysis dan Model Kano. Atribut layanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan diantaranya kecepatan dan kesiapan pegawai dalam melayani peserta, pelaksanaan acara yang sesuai dengan jadwal, dan proses pembelajaran yang tidak berlangsung secara dua arah.

Kata kunci : Importance Performance Analysis, Model Kano, Integrasi IPA-Kano