

## INTISARI

Seiring dengan perkembangan dunia yang semakin terkoneksi dan menjadi sebuah desa ‘global’, penggunaan bahasa Inggris juga semakin meningkat. Secara umum, masyarakat Indonesia mempelajari bahasa Inggris pada umur yang cukup muda di sekolah. Guna memperoleh pendidikan berbahasa Inggris, seseorang dapat mengikuti pendidikan formal misalnya di sekolah atau dapat juga memperolehnya melalui lembaga-lembaga nonformal seperti kursus atau lembaga pelatihan. Lembaga Bahasa LIA Semarang Imam Bonjol merupakan salahsatu lembaga pendidikan nonformal yang berfokus pada penyedia jasa pendidikan bahasa Inggris di Kota Semarang. Penurunan tersebut merupakan hal yang menjadi perhatian di tingkat manajerial. Sebagai institusi penyedia layanan, kualitas pelayanan menjadi salahsatu hal yang disorot dalam permasalahan penurunan jumlah siswa ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang paling memuaskan siswa serta yang dianggap tidak berkontribusi terhadap kepuasan mereka. Tujuannya adalah agar lembaga dapat mengambil keputusan yang efektif terkait atribut mana yang akan ditingkatkan. Untuk melakukannya, metode Kano digunakan. Kategorisasi Kano diaplikasikan terhadap atribut-atribut yang diteliti untuk menentukan prioritas perbaikan dari tiap atribut. Guna memperkuat hasil penelitian, peneliti juga menambahkan analisis *importance-performance* agar kajian menjadi lebih mendalam dan akurat.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa atribut ketersediaan fasilitas umum (ruang ibadah, kantin, tempat pengisian baterai) memiliki *Extent of Satisfaction* tertinggi dengan nilai 0,83. Sedangkan untuk atribut dengan nilai *Extent of Dissatisfaction* tertinggi diperoleh atribut kebersihan lingkungan LIA Semarang Imam Bonjol. Untuk hasil analisis *importance-performance*, atribut yang harus diperbaiki adalah yang berada pada kuadran I yaitu kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan media informasi dan kejelasan alur prosedur layanan.

**Kata Kunci:** Kursus bahasa Inggris, metode Kano, kepuasan siswa

## **ABSTRACT**

*As the world is getting more connected and becoming a 'global' village, the use of English has also increased. In general, people in Indonesia learn English at a very early age at school. In order to obtain English language education, we can either attend a formal educational institutions such as schools or take English language programs at nonformal institutions such as courses or training centers. Lembaga Bahasa LIA Semarang Imam Bonjol (LB LIA Semarang) is one of nonformal educational institutions which focuses on English language training in Semarang City. In the past 4 years, LIA experienced a constant decrease in number of students attending courses. This problem has become a managerial issue that needs solving. As an institution in service sector, quality of service is one of the components being highlighted in the declining number of students problem.*

*This study aimed at identifying which attributes are the most satisfactory to students as well as those which do not contribute to their satisfaction. The goal is to enable the institute to take the most effective decisions regarding which areas of service to improve or concentrate on. In order to do that, researcher is using Kano Method. The Kano categorization is applied to the attributes that are being analyzed to determine the priority of improvement for each attribute. To strengthen the result, researcher also incorporates importance-performance analysis for a deeper and more accurate reasoning.*

*Based on the result, it can be concluded that the availability of general facilities (charging docks, prayer room, canteen) scored the most in extent of satisfaction (EOS) with 0,82, whereas the highest extent of dissatisfaction (EOD) is obtained by attribute "cleanliness of LIA's environment" with 0,86 point. For the importance-performance analysis result, attributes that need to be fixed are the ones in quadrant I like comfort of waiting room, availability of information media and the clarity of the flow of service procedure.*

*Keyword: English course, Kano Method, Student's satisfaction*