

ABSTRAK

Selama masa pandemi Covid 19, terdapat banyak industri yang terdampak dan harus beradaptasi dengan situasi yang baru. Menurut laporan dari Kementerian PPN/Bappenas yang dimuat dalam Laporan Perkembangan Ekonomi Indonesia dan Dunia, pertumbuhan ekonomi di Indonesia selalu berada di angka negatif, mulai dari triwulan II/2020 sampai triwulan I/2021, dan salah satu industri yang mengalami penurunan yang signifikan adalah industri jasa khususnya pendidikan. *Osbert English Club* merupakan salah satu penyedia jasa pendidikan nonformal yang bergerak di bidang bahasa khususnya Bahasa Inggris yang berlokasi di Bandung. *Osbert English Club* harus mampu memuaskan para members-nya dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di *Osbert English Club* dan melakukan tindakan peningkatan pelayanan menggunakan instrumen SERVQUAL dan metode Kano. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan digunakan instrument SERVQUAL dengan menghitung gap antara harapan pelanggan dan kinerja perusahaan. Metode Kano digunakan untuk mengkategorikan atribut mana saja yang perlu ditingkatkan, dipertahankan dan diperhatikan untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang didapatkan menyebutkan bahwa dari kelima dimensi kualitas jasa, semuanya belum sepenuhnya memenuhi harapan *member Osbert English Club* karena masih terdapat selisih 8%-10% antara harapan dan kinerja. Berdasarkan hasil perhitungan SERVQUAL dan metode Kano direkomendasikan 2 atribut untuk ditingkatkan, 5 atribut untuk dipertahankan dan 7 atribut untuk diperhatikan. Sedangkan setelah dilakukan tindakan peningkatan kualitas pelayanan, terdapat peningkatan kualitas pelayanan sebesar 2%.

Kata Kunci: *Covid 19, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Metode Kano, Peningkatan Pelayanan*