

## ABSTRAK

Desain Grafis (*Graphic Design Professional*) merupakan salah satu program studi yang ada pada program sertifikasi dan pelatihan *Certified Competency Development and Professional*. Program studi desain grafis memiliki keterampilan dalam menyajikan visualisasi dari sebuah objek yang dituangkan kedalam sebuah tulisan, ruang dan gambar, sehingga peserta pendidikan dapat berkiprah dalam bidang desain grafis secara profesional. Program profesi dari lembaga mengalami penurunan dalam jumlah mahasiswa disetiap tahunnya. Menurut *marketing manager* dari Telkom *Professional Certified Centre*, program profesi ini akan melakukan ekspansi dan perbaikan dikarenakan jumlah mahasiswa yang selalu menurun. Kebutuhan dari program profesi ini perlu diidentifikasi dengan memperhatikan kondisi saat ini dan kondisi ideal. Lembaga diharapkan mampu mengetahui dan memenuhi kebutuhan peserta dan calon peserta pendidikan.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk memperbaiki kualitas jasa pendidikan program studi *Graphic Design Professional* menggunakan integrasi *Education Quality* dengan Model Kano yang mencari atribut kebutuhan peserta pendidikan dan calon peserta pendidikan terhadap jasa pendidikan program studi ini. Penelitian ini mengidentifikasi 26 atribut kebutuhan yang didapat dari peserta dan calon peserta pendidikan lembaga pelatihan dan sertifikasi Telkom *Professional Certified Centre* program *Certified Competency Development and Professional* program studi desain grafis. Selanjutnya akan ditentukan atribut kebutuhan yang perlu diprioritaskan dalam pengembangan dan perbaikan produk jasa pendidikan ini.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada kuesioner *Education Quality* dan Model Kano diperoleh bahwa 13 atribut kebutuhan merupakan atribut lemah dimana performansi atribut tersebut masih dibawah harapan peserta pendidikan dan juga 13 atribut yang perlu dipertahankan performansinya.

Rekomendasi dalam penelitian ini berdasarkan pengolahan data serta analisis, rekomendasi berisi atribut kebutuhan lembaga pelatihan dan sertifikasi Telkom *Professional Certified Centre* program *Certified Competency Development and Professional* program studi desain grafis yang diprioritaskan untuk ditingkatkan sebagai *True Customer Needs*

**Kata Kunci**— Atribut Kebutuhan, *Education Quality*, Model Kano, *True Customer Needs*.