

ABSTRAK

Key Success Factors merupakan faktor-faktor yang penting bagi perusahaan untuk menunjang keberhasilan tujuan yang telah ditetapkan dan berasal dari lingkungan perusahaan itu sendiri. Setiap perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain memiliki *Key Success Factors* yang berbeda sehingga pihak manajemen dituntut untuk mengidentifikasi *Key Success Factors* sehingga membuat keputusan dalam menentukan variabel-variabel mana yang penting dan variabel-variabel mana yang kurang penting dalam mencapai keunggulan kompetitif.

Analisis yang digunakan untuk menentukan *Key Success Factors* dari factor kunci yang telah diidentifikasi adalah dengan metode SWOT. Dengan metode ini akan diketahui Strengths (Kekuatan), Weaknesses (Kelemahan), Opportunities (Peluang) dan Treats (Ancaman) yang dimiliki oleh LBB Primagama WK, selanjutnya akan dapat ditentukan mana factor yang merupakan *Key Success Factors* dan mana yang bukan. Dari *Key Success Factors* yang telah ditentukan, akan dikembangkan indikator kinerja yang dapat diukur sehingga analisis perkembangan dari LBB dapat lebih mudah dilakukan.

Dari penelitian diperoleh identifikasi factor kunci antara lain : Kurikulum, Tentor, Fasilitas, Teknologi, Sarana dan Prasarana, Harga, Letak, Pemasaran, Pelayanan jasa karyawan, Kebersihan, Kenyamanan, Citra dan Kerjasama. Dari analisa yang dilakukan dengan menggunakan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats*) pada LBB Primagama WK dapat diambil kesimpulan bahwa untuk menentukan keberhasilan dalam industri jasa (*Key Success Factors*) sehingga mempunyai keunggulan bersaing yaitu : mempunyai sumber daya tentor yang berkualitas, pemasaran yang cantik dan gencar serta pelayanan yang memuaskan. Untuk menciptakan keunggulan bersaing bagi LBB Primagama WK yang termasuk dalam *strategic strength* adalah sumber daya manusia yang berkualitas dan berpengalaman serta pemasaran yang cantik dan gencar. Sedangkan yang termasuk *strategic necessity* adalah pelayanan yang memuaskan.

Kata Kunci : *Key Success Factors*, SWOT, LBB Primagama WK, *Strategic Strength*, *Strategic Necessity*