

## ABSTRAK

Jumlah pelanggan dan tren penetrasi *Pay TV* di Indonesia berpotensi terus meningkat setiap tahunnya. Potensi pengguna *Pay TV* yang terus meningkat dalam beberapa tahun terakhir menyebabkan persaingan industri jasa *Pay TV* di Indonesia semakin kompetitif. *Pay TV* adalah jasa penyiaran saluran televisi yang dilakukan khusus untuk pemirsa yang bersedia membayar (berlangganan) secara berkala. TransVision merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa *Pay TV* di Indonesia. TransVision harus mampu menyediakan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan agar dapat berkompetisi dengan pesaing. Adapun perumusan masalah pada penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan mengklasifikasikan atribut kebutuhan berdasarkan *SERVQUAL* dan model Kano. Tujuan dari penelitian ini untuk mengembangkan dan meningkatkan layanan TransVision, menggunakan metode *SERVQUAL* dan model Kano.

Penelitian ini mengidentifikasi 26 atribut kebutuhan pelanggan berdasarkan hasil wawancara terhadap pelanggan loyal. *SERVQUAL* digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan sehingga dapat diketahui atribut kebutuhan yang tergolong lemah. Hasil pengolahan data menggunakan *SERVQUAL* mengidentifikasi 18 atribut kebutuhan lemah. Model Kano digunakan untuk memahami hubungan antara kepuasan pelanggan dengan upaya pemenuhannya. Hasil pengolahan data menggunakan model Kano mengidentifikasi bahwa dari 26 atribut kebutuhan, 6 atribut berkategori *must-be*, 10 atribut *one dimensional* dan 10 atribut *attractive*. Berdasarkan integrasi *SERVQUAL* dan model Kano diperoleh 20 atribut kebutuhan pelanggan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan dan dikembangkan.

Perumusan rekomendasi disusun berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis. Rekomendasi yang diberikan antara lain, perusahaan memberikan jaminan akan kualitas *decoder* dengan memberikan kompensasi khusus apabila *decoder* mengalami malafungsi, Pada saat pemasangan ataupun pergantian *decoder*, teknisi wajib memberitahu pelanggan cara pemakaian dan perawatan *decoder*, perusahaan memberikan jaminan akan kualitas *remote* dengan memberikan kompensasi khusus apabila *remote* mengalami malafungsi, memperluas ruang tunggu, untuk memberikan keleluasaan lebih kepada pelanggan, menambah beberapa fasilitas yang memberikan kenyamanan lebih kepada pelanggan.

Kata kunci: Analisis kebutuhan, *SERVQUAL*, Model Kano, TransVision.