

## ABSTRAK

Perkembangan internet di Indonesia sudah berkembang sangat cepat. Dari tahun ke tahun jumlah pengguna semakin bertambah. Internet dapat digunakan untuk banyak hal yang membantu pekerjaan manusia. Untuk membantu manusia yang semakin *mobile* terutama di kota Jakarta untuk mengakses internet, maka *smartphone* semakin bertambah dan berkembang. Dengan adanya *smartphone* tentu akan dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses internet. Di Indonesia pengguna layanan *mobile* melalui *smartphone* sudah mencapai 41,3 juta orang. Keluhan pelanggan terhadap layanan *mobile internet* saat ini menduduki peringkat tiga terbanyak terhadap layanan publik yang masuk kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Keluhan terhadap layanan *mobile internet* hanya kalah dari layanan perbankan dan layanan kelistrikan.

Untuk menciptakan kenyamanan dalam menggunakan layanan *mobile internet* perlu ditentukan standar kualitas layanan. Oleh karena itu, analisis kebutuhan pelanggan akan layanan *mobile internet* melalui *smartphone* perlu dilakukan agar standar yang ditetapkan dapat mendorong para penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut kebutuhan pengguna layanan *mobile internet* melalui *smartphone* yang kemudian dapat direkomendasikan kepada regulator dalam merancang standar kualitas layanan *mobile internet*. Analisis kebutuhan ini dilakukan dengan menggunakan integrasi antara metode *Servqual* dan model Kano. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan dapat diukur dengan menggunakan *Servqual*, sedangkan model Kano dapat mengetahui hubungan antara kepuasan pelanggan dengan upaya pemenuhannya melalui kategori Kano. Pengintegrasian ini dapat digunakan untuk menentukan atribut yang perlu diatur atau tidak dalam standar kualitas, dan apabila diatur dapat diketahui apakah standar kualitasnya akan ditingkatkan atau tidak.

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja dan pengkategorian 21 atribut kebutuhan menggunakan integrasi *Servqual* dan model Kano, terdapat 12 atribut yang perlu diatur dan ditingkatkan, tiga atribut yang perlu diatur dan dipertahankan pencapaian kualitasnya, satu atribut yang diabaikan, dan lima atribut yang tidak perlu diatur dalam standar kualitas layanan.

Kata kunci: *Mobile Internet*, Analisis Kebutuhan, *Smartphone*, Standar Kualitas, *Servqual*, Model Kano.