

## ABSTRAK

Perkembangan internet di Indonesia cukup pesat akan tetapi fasilitas dan kualitas jaringan internet belum memadai. Kualitas kecepatan internet di Indonesia masih rendah dibandingkan dengan negara lain. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya yang sistematis oleh pemerintah, yaitu menetapkan standar kualitas yang tepat untuk layanan internet. Untuk menentukan standar kualitas tersebut diperlukan analisa mengenai kebutuhan pelanggan agar tidak terjadi *gap* yang berlebihan antara harapan dan kenyataan serta agar standar yang ditetapkan oleh pemerintah dapat mendorong industri untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut kebutuhan pengguna layanan *wireless* internet yang dapat dijadikan sebagai rekomendasi kepada regulator dalam menyusun standar kualitas layanan internet dengan menggunakan metode *servqual* dan model Kano. Penelitian ini dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan dan harapan pelanggan terhadap 18 atribut kebutuhan yang telah diidentifikasi berdasarkan rekomendasi framework ITU-T G.1000.

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner *servqual* diperoleh 4 atribut yang telah memberikan kepuasan kepada pelanggan dan 14 atribut yang belum dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner model Kano, diperoleh 12 atribut dengan kategori *must be*, 5 atribut dengan kategori *one dimensional*, 1 atribut dengan kategori *attractive*. Setelah dilakukan hasil integrasi *servqual* dan model Kano, didapatkan 17 atribut yang merupakan *true customer needs*.

Rekomendasi untuk regulasi terdiri dari 3 bagian. Terdapat 4 atribut *must be* yang harus dipertahankan kinerja layanannya karena telah melebihi harapan pelanggan. Standar kualitas untuk atribut ini dapat mengacu pada kinerja yang dicapai saat ini. Terdapat 8 atribut *must be* dan 5 atribut *one dimensional* yang harus ditingkatkan karena belum memenuhi harapan pelanggan. Untuk atribut yang perlu ditingkatkan, diperlukan kajian lebih dalam agar dapat ditentukan standar kualitas yang mampu mendorong kemajuan industri dalam memenuhi harapan pelanggan.

Kata kunci : Internet, *Servqual*, Model Kano, Standar Kualitas.