## ABSTRAK

Perkembangan teknologi komunikasi dan internet yang cepat berdampak pada berbagai aspek kehidupan, termasuk pendidikan, kesehatan, dan ekonomi. Penggunaan *smartphone* mempermudah akses dan efisiensi, khususnya dalam sektor transportasi, dimana transaksi berubah dari konvensional menjadi digital. Di Indonesia, terlihat aplikasi *Online Travel Agent* (OTA) seperti Access by KAI oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Tujuan pada penelitian ini adalah mengetahui gambaran kualitas layanan Access by KAI berdasarkan persepsi pengguna, mengidentifikasi *true customer needs*, serta merumuskan rekomendasi fitur layanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan pada layanan aplikasi Access by KAI.

Penelitian ini menggunakan Model *Refined* Kano untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna aplikasi Access by KAI yang digali berdasarkan dimensi *Mobile Service Quality (M-S-QUAL)* yaitu *Efficiency, System Availability, Content, Privacy, Fulfillment, Responsiveness, Compensation, Content*, dan *Billing*. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif. Dua jenis data yang digunakan untuk penelitian ini yaitu data primer dan sekunder yang diambil melalui penyebaran kuesioner.Jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 400 responden. Teknik pengambilan data menggunakan *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat sembilan dimensi *Mobile Service Quality* (M-S-QUAL) yang dapat diuraikan menjadi 26 indikator, terdapat 20 indikator yang menjadi bagian dari *True Customer Needs*. Berdasarkan urutan skala kepentingan, terdapat 5 indikator dengan skala kepentingan tertinggi yang harus diprioritaskan, yaitu *return options, customer service, easy returns, protected information*, dan *runs right away*. Hasil penelitian ini memberikan gambaran bagi penyedia layanan Access by KAI untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna, dengan rekomendasi untuk memperbaiki dan menyempurnakan fitur-fitur aplikasi.



**Kata Kunci:** ***Mobile Service Quality (M-S-QUAL), Model Kano, Model Refined Kano,*** **dan** ***True Customer Needs.***