

## ABSTRAK

*Website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom merupakan salah satu media untuk mengembangkan proses pembelajaran serta penyampaian informasi yang berkaitan dengan Pascasarjana Teknik Informatika. Maka dari itu, *website* harus dapat memberikan kualitas layanan yang baik agar pengunjung merasa puas dan ingin berkunjung kembali. Namun berdasarkan hasil survei pendahuluan diperoleh keluhan pada *website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom yang menunjukkan ketidakpuasan pengunjung terhadap *website*, antara lain waktu *loading* yang relatif lama, tampilan *website* kurang menarik, *website* sulit diakses saat pertama kali.

Penelitian ini mengidentifikasi 24 atribut kebutuhan *website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom yang bertujuan untuk menganalisis kebutuhan *website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan *website*. Teknik yang digunakan adalah integrasi *E-Servqual* dan Model Kano.

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner *E-Servqual* diperoleh 20 atribut lemah yang belum memenuhi harapan pengunjung *website* dan diperoleh 4 atribut kuat yang telah memenuhi harapan pengunjung *website*. Berdasarkan kategori Model Kano diperoleh 3 kategori *must be*, 8 kategori *one dimensional*, 6 kategori *attractive*, dan 7 kategori *indifferent*. Selanjutnya berdasarkan integrasi *E-Servqual* dan Model Kano diperoleh 16 atribut ditingkatkan/diperbaiki/diperbaiki, 1 atribut dikembangkan, 3 atribut dipertahankan, dan 4 atribut diabaikan.

Rekomendasi berisi atribut kebutuhan *website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom yang diprioritaskan untuk ditingkatkan/diperbaiki dan dikembangkan sebagai *true customer needs*, seperti waktu *loading website*, ketersediaan *contact center*, *layout website* terstruktur dengan baik, informasi dimengerti pengunjung.

Kata kunci : *Website*, Analisis Kebutuhan, *E-Servqual*, Model Kano, Integrasi *E-Servqual* dan Model Kano, *True Customer Needs*