

ABSTRAK

Kawasan *Telkom University* memiliki 2 penyedia jasa layanan internet yang sering digunakan oleh mahasiswa/i yaitu PT.XYZ dan PT.ABC. PT.XYZ berdiri pada tanggal 1 Juli 2013 oleh salah satu *ex-owner* PT.ABC. *Ex-owner* tersebut memutuskan untuk berpisah (pecah kongsi) karena adanya perbedaan visi. Adanya keluhan pelanggan, menyatakan bahwa layanan kualitas yang sudah ada perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat menemukan atribut kebutuhan yang akan digunakan sebagai titik acuan dalam membantu pembuatan perbaikan kualitas pelayanan yang baru bagi PT.XYZ.

Pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini adalah Integrasi *Service Quality* dan Kano. Adapun dimensi pada metode *Service Quality* yang digunakan adalah *Tangibles, Reliability, Assurance, Responsiveness, dan Empathy*. Hasil dari metode *Service Quality* ini yaitu 36 atribut kebutuhan yang mana terdiri dari 10 atribut lemah dan 26 atribut kuat. Sedangkan model Kano dilakukan untuk mengkategorikan atribut kebutuhan tersebut kedalam 6 dimensi Kano yaitu *Must-Be, One Dimensional, Attractive, Indifferent, Reverse, dan Questionable*. Kemudian menghasilkan 6 atribut kebutuhan pada penelitian ini yang disebut dengan *True Customer Needs*. Tahap selanjutnya memberikan rekomendasi kepada PT.XYZ berupa usulan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan pada PT.XYZ

Usulan perbaikan yang diberikan yaitu perusahaan perlu menambahkan pegawai pada divisi *customer service*, perusahaan perlu memperbaiki *website* yang dimiliki (*maintenance*) dan menjalankan kembali akun *facebook* dan *twitter* yang sudah lama tidak dikelola agar dapat diakses oleh pengguna untuk mengetahui informasi teraktual layanan perusahaan, membuat alternatif pake internet antara ekonomis dan medium, perusahaan perlu meningkatkan kecepatan bandwidth paket ekonomis namun dengan harga yang tetap, pelanggan dapat membeli paket internet yang lebih murah (alternatif pengisian paket lain), perusahaan perlu memberikan pelatihan kepada pegawainya dengan waktu berkala.

Keywords: PT.XYZ, Konsumen/Pengguna, *True customer needs, Servqual, Model Kano.*