

ABSTRAK

Indonesia Wifi adalah salah satu layanan internet publik tanpa kabel menggunakan teknologi *Wifi / hotspot*. Dikembangkannya *Indonesia Wifi* dalam rangka meningkatkan jumlah pelanggan hingga mencapai 20 juta pada 2015 mendatang dan untuk mendukung program percepatan dan perluasan pembangunan ekonomi Indonesia di bidang ICT. Namun dalam rangka mendukung program percepatan dan perluasan pembangunan ekonomi Indonesia di bidang ICT, fasilitas dan kualitas jaringan *Indonesia Wifi* yang ada di DKI Jakarta masih belum memenuhi. Dengan hasil survei pendahuluan yang diambil dari 20 responden yang mengetahui *Indonesia Wifi*. Dapat diketahui beberapa keluhan yaitu : kecepatan, frekuensi disconnection, kestabilan jaringan, jangkauan jaringan, kurangnya informasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut kebutuhan pengguna layanan *Indonesia Wifi* yang dapat direkomendasikan kepada perusahaan dalam menyusun standar kualitas layanan *Indonesia Wifi* dengan menggunakan metode *servqual* dan model Kano. Penelitian ini dilakukan dengan mengukur kepuasan serta preferensi pelanggan terhadap 19 atribut kebutuhan yang telah ditentukan berdasarkan metode *servqual*, hasil penelitian terkait yang dilakukan oleh Fajar Arfiandi, Renny Purwadani, Tiara Pratiwi dan rekomendasi ITU-T G.1000. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner *servqual* diperoleh 3 atribut yang telah memberikan kepuasan kepada pelanggan dan 16 atribut yang belum dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner model Kano, diperoleh 14 atribut dengan kategori *must be*, 1 atribut dengan kategori *attractive*, dan 4 atribut dengan kategori *one dimensional*. Setelah dilakukan integrasi hasil pengolahan data *servqual* dan model Kano, didapatkan 16 atribut yang merupakan *true customer needs*. Rekomendasi untuk perbaikan kualitas layanan terdiri dari 11 atribut *must be* yang harus ditingkatkan karena belum memenuhi harapan pelanggan saat ini. Terdapat 4 atribut *one dimensional* yang harus ditingkatkan karena belum memenuhi harapan pelanggan. Dan 1 atribut *Attractive* yang jika dikembangkan akan menjadi daya tarik atau nilai tambahan dan dapat mendongkrak kualitas dari layanan *Indonesia Wifi*

Kata kunci : *Indonesia Wifi*, *Servqual*, Model Kano, Standar Kualitas