

ABSTRAK

Expert Course merupakan perusahaan yang bergerak dibidang *education technology* yang menyediakan layanan jasa berupa bimbingan belajar khusus mahasiswa yang telah berdiri sejak tahun 2014. Expert Course memiliki target pasar mahasiswa di kota Bandung yang membutuhkan bimbingan belajar secara *private*. Expert Course sejak didirikan tidak pernah mencapai target pendapatan yang ditetapkan. Manajemen Expert Course berupaya mengidentifikasi kebutuhan layanan terhadap pelanggan untuk memperbaiki permasalahan tersebut dengan upaya peningkatan kualitas layanan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah inovasi pelayanan pelanggan dengan menggunakan aplikasi berbasis *mobile apps* yang sudah didesain dengan beberapa fitur menurut pihak expert Course, hal tersebut perlu diidentifikasi kebutuhan layanannya untuk dapat meningkatkan kualitas layanan berdasarkan tingkat kepentingan melalui penggunaan aplikasi agar aplikasi yang akan di-*launching* sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode *Mobile Service Quality* dan Model *Refined Kano*. *Mobile Service Quality* digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan pelanggan terhadap ketersediaan dan kekurangan fitur yang sudah didesain oleh pihak Expert Course, sehingga didapatkan atribut-atribut kuat untuk ditingkatkan. Model *Refined Kano* digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing atribut dengan tingkat kepentingan yang diterjemahkan dalam kategori *Refined Kano*.

Hasil pengintegrasian dari dua metode pada penelitian ini menunjukkan 11 atribut kebutuhan sebagai *True Customer Needs* yang harus diprioritaskan. Rekomendasi atribut kebutuhan dirumuskan berdasarkan integrasi *Mobile Service Quality* dan *Refined Kano*.

Kata Kunci: Bimbingan Belajar, *True Customer Needs*, *Mobile Service Quality*, *Refined Kano*