

ABSTRAK

Transportasi merupakan sarana penunjang yang dapat dimanfaatkan oleh manusia untuk melakukan kegiatan perpindahan orang dan barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan. Perubahan ketertarikan masyarakat dalam penggunaan kendaraan sebagai alat transportasi dapat menjadi peluang bisnis dalam penyediaan sarana transportasi, khususnya *shuttle travel*. Perubahan tersebut juga memberikan dampak yang signifikan pada daerah wisata, khususnya Bali. *Shuttle travel* yang mendapatkan peringkat *google review* tertinggi adalah Bali Purnama 99 Travel. Berdasarkan wawancara kepada pemilik dan melakukan studi lapangan ditemukan permasalahan dan dikelompokkan dalam dimensi *Service Quality*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut kebutuhan berdasarkan *true customer needs* untuk mengetahui atribut prioritas yang harus ditingkatkan dalam kualitas layanan dari Bali Purnama 99 Travel. Penelitian ini menggunakan integrasi *SERVQUAL* dan Model Kano untuk mencapai tujuan penelitian tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan penyebaran kuesioner *SERVQUAL* dan Model Kano kepada 100 responden pelanggan Bali Purnama 99 Travel.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada kuesioner *SERVQUAL* didapatkan sebelas atribut kuat yang sudah memenuhi harapan pelanggan dan sembilan atribut lemah yang belum memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan hasil pengolahan data Model Kano didapatkan lima atribut kategori *Attractive*, delapan atribut kategori *Must-be*, dua atribut kategori *One-dimensional*, dan lima atribut kategori *Indifferent*. Berdasarkan hasil integrasi *SERVQUAL* dan Model Kano didapatkan sembilan atribut yang harus ditingkatkan berdasarkan *true customer needs*.

Kata kunci : Shuttle Travel, Service Quality, Kano, True Customer Needs