

ABSTRAK

Kelas internasional program studi Teknik Industri merupakan kelas khusus yang didirikan pada tahun 2015 untuk membangun dan memperkaya sumber daya manusia dan dapat bersaing di kancah internasional. Pada kelas internasional ini terdapat keluhan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan, oleh karena itu pihak Prodi diperlukan untuk mengidentifikasi kebutuhan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan dan meningkatkan kebutuhan tersebut agar kepuasan mahasiswa dapat meningkat.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan *True Customer Needs* berdasarkan dari *Voice of Customer* sehingga didapatkan atribut-atribut kebutuhan yang diprioritaskan untuk ditingkatkan. Penelitian ini menggunakan *Service Quality*, atau yang biasa disingkat *Servqual* digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan kelas internasional sehingga didapatkan atribut lemah untuk ditingkatkan.

Berdasarkan *Voice of Customer* dan studi literatur didapatkan 63 atribut kebutuhan yang kemudian diolah menggunakan metode *Servqual*, sehingga dari 63 atribut tersebut didapatkan 12 atribut kebutuhan yang perlu untuk ditingkatkan. Atribut kebutuhan yang perlu untuk ditingkatkan dan dipenuhi merupakan *True Customer Needs* yang akan diidentifikasi dan diberikan rekomendasi.

Kata kunci : Metode *Servqual*, *Voice of Customer*, Kelas Internasional