

## ABSTRAK

PT. XYZ adalah perusahaan bergerak di bidang telekomunikasi dan jaringan. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang tersebut, PT. XYZ menyediakan layanan *internet business* yang memiliki kecepatan internet sebesar 1 Mbps hingga 1 Gbps dengan rasio *bandwidth* 1:1 untuk kebutuhan khusus pelanggan. Layanan tersebut berfokus pada kelebihan yang diberikan oleh PT. XYZ kepada pelanggannya yang meliputi *effectivity*, *cloud synchronization*, dan *security*. Berdasarkan hal tersebut, PT. XYZ berusaha untuk dapat memberikan koneksi yang dapat diandalkan selama puncak kinerja, memberikan dukungan internet dan *cloud* untuk manajemen data yang mudah, serta meminimalisasi risiko keamanan dengan memiliki kontrol penuh dan akses ke internet *bandwidth* pada layanan *internet business* yang digunakan oleh pelanggan. Namun, dalam merealisasikan hal tersebut, PT. XYZ tidak dapat menyediakan layanan dengan maksimal. Tidak maksimalnya realisasi layanan yang diberikan oleh PT. XYZ menyebabkan terjadinya kerugian untuk kedua pihak. Baik dari pelanggan maupun PT. XYZ tidak dapat memenuhi kebutuhannya untuk mencapai tujuan. Realisasi layanan yang tidak maksimal oleh PT. XYZ memunculkan permasalahan baru yang menyebabkan adanya penurunan pendapatan perusahaan. Pendapatan PT. XYZ selama tahun 2021 masih belum bisa memenuhi target yang telah ditetapkan. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian terkait atribut kebutuhan layanan *internet business* PT. XYZ menggunakan metode integrasi *Service Quality* dan Model Kano. Wawancara dilakukan kepada lima perusahaan yang menggunakan layanan *internet business* PT. XYZ untuk mendapatkan *Voice of Customer*. *Voice Of Customer* yang didapat akan dikelompokkan berdasarkan dimensi *Service Quality* yang menghasilkan empat dimensi yaitu, *Network Quality*, *Customer Support* dan *Technical Support*, *Perceived Value* dan *Information Quality*. Berdasarkan empat dimensi tersebut menghasilkan tujuh belas atribut kebutuhan yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas layanan *internet business* PT. XYZ. Setelah itu, dimensi yang didapatkan maka tahap selanjutnya adalah perancangan kuesioner yang disusun dengan dua kategori yaitu, kategori *Service Quality* dan Model Kano. Kuesioner yang telah disusun selanjutnya akan disebar dan mendapatkan 107 partisipan. Setelah melalui tahap total partisipan yang didapatkan menjadi 85 perusahaan. Hasil Kuesioner akan diolah melalui tahap pengolahan dimensi *Service Quality* dan Model Kano. Hasil dari pengolahan data *Service Quality* menghasilkan sembilan atribut lemah dan delapan atribut kuat. Hasil dari pengolahan Data Model Kano diperoleh tujuh atribut yang ditingkatkan, 2 atribut diabaikan dan 8 atribut yang dipertahankan. Hasil dari integrasi *Service Quality* dan Model Kano tujuh atribut kebutuhan yang menjadi *True Customer Needs* yang harus ditingkatkan. Rekomendasi atribut kebutuhan dirumuskan melalui hasil dari integrasi *Service Quality* dan Model Kano.

Kata kunci: *Internet business*, *Voice of Customer*, *Service Quality*, *Model Kano*, *True Customer Needs*