

ABSTRAK

Kualitas kecepatan internet di Indonesia masih rendah dibandingkan dengan Negara lain. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya yang sistematis oleh pemerintah, yaitu menetapkan standar kualitas yang tepat untuk layanan internet. Untuk menentukan standar kualitas tersebut diperlukan analisa mengenai kebutuhan pelanggan agar tidak terjadi gap yang berlebihan antara harapan dan kenyataan serta agar standar yang ditetapkan oleh pemerintah dapat mendorong industri untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut kebutuhan pengguna layanan *wireless* internet yang dapat dijadikan sebagai rekomendasi kepada regulator dalam menyusun standar kualitas layanan internet dengan menggunakan metode *servqual* dan Model Kano.

Dari hasil pengolahan data kuesioner *servqual* diperoleh 8 atribut yang telah memberikan kepuasan kepada pelanggan dan 9 atribut yang belum dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner Model Kano, di peroleh 1 atribut dengan kategori *must be*, 14 atribut dengan kategori *one dimensional*, 2 atribut dengan kategori *attractive*. Setelah dilakukan hasil integrasi *servqual* dan Model Kano, didapatkan 6 atribut yang perlu dipertahankan kualitasnya, 9 atribut yang perlu ditingkatkan kualitasnya dan 2 atribut dilepas sebagai kompetisi para penyedia layanan internet *wireless*.

Kata kunci : Internet, *Servqual*, Model Kano