

ABSTRAK

Asrama Putri Telkom *University* salah satu bangunan yang didirikan oleh Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) dengan tujuan untuk membentuk mahasiswa yang tangguh didukung dengan kepribadian dan kemampuan bekerja berlandaskan kemampuan intelektual, berjiwa nasionalis Indonesia, iman dan taqwa yang dilakukan dengan pemberian pelatihan *softskill*. Asrama ini bersifat wajib untuk mahasiswa tingkat satu Telkom *University*, oleh karena itu asrama harus memberikan pelayanan yang baik bagi mahasiswanya agar mahasiswa bisa merasakan kenyamanan saat sedang berada di asrama. Namun, berdasarkan hasil observasi dan survei pendahuluan terdapat beberapa masalah yang dijumpai di asrama putri Telkom *University*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan penghuni asrama putri dengan menggunakan integrasi Model Kano dan *SERVQUAL* sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dari Asrama Telkom *University*. Penelitian ini dilakukan dengan mengidentifikasi terhadap 21 atribut kebutuhan dari penghuni Asrama Putri Telkom *University*.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada kuesioner *SERVQUAL*, terdapat 5 atribut kuat dimana atribut ini sudah memenuhi harapan dari penghuni asrama dan 16 atribut lemah dimana atribut ini belum memenuhi harapan dari penghuni asrama. Selanjutnya, berdasarkan hasil pengolahan kuesioner Model Kano terdapat 3 atribut yang termasuk ke dalam kategori *must-be* 2 atribut dalam kategori *one dimensional*, 13 atribut dalam kategori *attractive*, dan 3 atribut dalam kategori *indifferent*. Setelah itu, dilakukan pengintegrasian *SERVQUAL* dan Model Kano sehingga diperoleh kategori kebutuhan yang harus dipertahankan, ditingkatkan, dikembangkan dan diabaikan oleh pihak dari asrama putri Telkom *University*. Kebutuhan yang ditingkatkan dan dikembangkan ini lah akan menjadi *true customer needs*.

Kata kunci : Asrama Putri Telkom *University*, Analisis Kebutuhan, Atribut Kebutuhan *SERVQUAL*, Model Kano, dan *true customer needs*