

ABSTRAK

Creative Multimedia Professional merupakan program studi yang menghasilkan lulusan yang memiliki keterampilan dalam penyajian komunikasi yang lebih interaktif melalui aplikasi multimedia dan animasi *computer*, sehingga lulusan dapat mengembangkan dirinya untuk berkibrah di bidang kreatif multimedia secara profesional. Telkom *Professional Certification Center* (TPCC) akan melakukan ekspansi dikarenakan jumlah mahasiswa yang selalu menurun dari tahun ke tahun dan tidak memenuhi target. Identifikasi kebutuhan didasarkan atas perbaikan program studi terdahulu dengan memperhatikan kondisi eksisting dan kondisi ideal. Terdapat beberapa keluhan mahasiswa terhadap program studi ini. Keluhan ini menunjukkan ketidakpuasan mahasiswa. Lembaga ini hendaknya mampu mengetahui dan memenuhi keinginan mahasiswa agar dapat bertahan di pasar bisnis jasa pendidikan.

Penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki kualitas jasa pendidikan program studi *Creative Multimedia Professional* menggunakan integrasi *Education Quality* dan Model Kano dengan mencari atribut kebutuhan pelanggan terhadap jasa pendidikan program studi *Creative Multimedia Professional*. Penelitian ini dilakukan dengan mengidentifikasi 21 atribut kebutuhan mahasiswa pendidikan program studi *Creative Multimedia Professional*. Selanjutnya akan ditentukan atribut kebutuhan yang diprioritaskan untuk perbaikan pendidikan program studi. Berdasarkan hasil pengolahan data pada kuesioner *Education Quality* diperoleh bahwa dari 21 atribut kebutuhan terdapat 13 atribut kuat dimana atribut tersebut sudah sesuai dengan harapan mahasiswa sehingga atribut tersebut perlu dipertahankan kinerjanya. Kemudian terdapat delapan atribut lemah dimana atribut tersebut belum memenuhi harapan mahasiswa sehingga perlu ditingkatkan performansinya. Rekomendasi diperoleh berdasarkan hasil pengolahan data serta analisis yang melibatkan data mahasiswa, calon mahasiswa, alumni dan data lainnya.

Rekomendasi berisi atribut kebutuhan pendidikan program studi *Creative Multimedia Professional* yang diprioritaskan untuk ditingkatkan sebagai *true customer needs* yaitu lembaga pendidikan menyediakan akses internet yang memadai untuk mengakses pusat informasi seperti buku, jurnal, *software*, lembaga pendidikan menyediakan komputer yang mutakhir, staf akademik cepat dalam memberikan pelayanan, Kurikulum lembaga pendidikan memenuhi kebutuhan pembelajaran mahasiswa, mahasiswa mengetahui proses penilaian prestasi, lembaga pendidikan menyediakan program ekstrakurikuler,

Kata Kunci— atribut kebutuhan, perbaikan produk, integrasi *education quality* dan model kano, *true customer needs*