

ABSTRAK

Sistem PJJ merupakan sistem pendidikan yang memiliki daya jangkauan luas serta membuka akses terhadap pendidikan di mana saja dan kapan saja. Universitas Telkom merupakan salah satu universitas penyedia pendidikan pascasarjana dengan sistem penyelenggara PJJ. Program PJJ yang berlaku di Magister Tel-U menggabungkan pembelajaran di kelas dengan pembelajaran jarak jauh menggunakan *video conference*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan pelanggan PJJ Magister Teknik Informatika menggunakan integrasi *E-SERVQUAL for Higher Education* dan Kano sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan PJJ magister Teknik Informatika Tel-U. Terdapat 18 atribut kebutuhan pelanggan yang digunakan untuk mengukur tingkat harapan dan kepentingan layanan, mengklasifikasikan atribut kebutuhan, dan menentukan atribut kebutuhan yang perlu diprioritaskan sebagai *True Customer Needs*.

Berdasarkan hasil pengukuran *E-SERVQUAL for Higher Education* didapatkan sembilan atribut kuat dan sembilan atribut lemah. Berdasarkan pengklasifikasian Kano diperoleh tujuh atribut yang perlu untuk diprioritaskan dan dua atribut yang perlu untuk dikembangkan.

Rekomendasi dirumuskan berdasarkan hasil pengolahan data yang berisi atribut kebutuhan yang diprioritaskan dan dikembangkan sebagai *true customer needs*. *True customer needs* yang diperoleh adalah kecepatan internet jaringan yang stabil, kemudahan untuk mengakses materi perkuliahan, kemudahan untuk mengakses *E-Library*, pengumuman penting terkait perkuliahan diinformasikan dengan cepat, respon administratif yang dilakukan secara cepat terhadap keperluan mahasiswa, kemudahan menghubungi dosen atau admin, menyediakan sistem *sharing file* materi perkuliahan, *Software video conference* perkuliahan yang digunakan terbaru, dan kurikulum relevan dengan dunia kerja.

Kata kunci :PJJ, Analisis Kebutuhan, integrasi E-SERVQUAL for Higher Education, Kano, Integrasi E-SERVQUAL dan Kano