

## ABSTRAK

Telkom University merupakan salah satu perguruan tinggi di Indonesia yang menyelenggarakan pendidikan program pascasarjana dengan metode pendidikan jarak jauh, dimana salah satu program studi yang ditawarkan adalah Teknik Elektro. Persaingan diantara perguruan tinggi penyelenggara Pendidikan Jarak Jauh (PJJ) dan kekurangan terhadap layanan PJJ Pascasarjana Program Studi Teknik Elektro Telkom University membuat pihak perguruan tinggi perlu menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan PJJ Pascasarjana Program Studi Teknik Elektro Telkom University menggunakan integrasi *Service Quality for Higher Education* dan Kano dengan mengidentifikasi 23 atribut kebutuhan layanan PJJ Pascasarjana Program Studi Teknik Elektro Telkom University.

Penelitian dilakukan terhadap 115 responden, diantaranya mahasiswa S2 PJJ Teknik Elektro Tel-U, S1 Teknik Elektro, dan S1 Teknik Telekomunikasi Tel-U. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh sepuluh atribut kebutuhan yang menjadi *true customer needs* dengan sembilan atribut diantaranya merupakan atribut lemah yang mengindikasikan tingkat harapan atau kepentingan target mahasiswa terhadap atribut rendah, yang meliputi satu atribut kategori *attractive*, delapan atribut kategori *must-be*, serta satu atribut kategori *one-dimensional*.

Rekomendasi dirumuskan berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang melibatkan data perguruan tinggi. Rekomendasi tersebut berisi atribut kebutuhan layanan PJJ Pascasarjana Program Studi Teknik Elektro Telkom University yang perlu dikembangkan dan diprioritaskan sebagai *true customer needs*.

Kata Kunci : Analisis Kebutuhan, Pendidikan Jarak Jauh, *Service Quality for Higher Education*, Kano