

ABSTRAK

Fakultas Rekayasa Industri merupakan perubahan nama dari Fakultas Teknik Industri yang berdiri pada tanggal 28 September 1990, yang pada saat itu masih bernama Teknik Industri. Fakultas Rekayasa Industri memiliki dua program studi, yaitu Program Studi Teknik Industri dan Program Studi Sistem Informasi. Fakultas Rekayasa Industri memiliki tiga sasaran mutu dimana salah satunya yaitu rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa minimal sebesar 80%. Tingkat kepuasan mahasiswa yang dimiliki oleh FRI saat ini sudah cukup memenuhi target pencapaian kepuasan mahasiswa. Namun, pentingnya peningkatan kepuasan serta kualitas mutu akan mampu menjadi keunggulan bagi FRI. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat menemukan atribut kebutuhan mahasiswa yang dapat digunakan sebagai titik acuan dalam membantu meningkatkan standarisasi layanan yang baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi *true customer needs* layanan FRI sehingga dapat diketahui kebutuhan mahasiswa yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan integrasi *Eduqual* dan Model Kano untuk memperoleh *true customer needs*. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan dapat diukur menggunakan *Eduqual*, sedangkan melalui Model Kano akan diketahui hubungan antara kepuasan mahasiswa dengan upaya pemenuhan Layanan FRI yang diterjemahkan dalam kategori Kano. Pengintegrasian ini dapat merumuskan atribut kebutuhan layanan yang perlu dikembangkan, ditingkatkan, dan dipertahankan oleh FRI.

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja dan pengintegrasian didapatkan 26 atribut kebutuhan menggunakan integrasi *Eduqual* dan Model Kano. Dari 26 atribut tersebut, didapatkan 18 atribut kebutuhan yang perlu ditingkatkan, 2 atribut kebutuhan yang perlu dikembangkan, dan 6 atribut kebutuhan yang perlu dipertahankan.

Kata Kunci: Fakultas Rekayasa Industri, Mahasiswa, *True customer needs*, *Eduqual*, Model Kano.