

ABSTRAK

Telkom University (Tel-U) merupakan salah satu perguruan tinggi di Indonesia yang menyelenggarakan pendidikan program pascasarjana, dimana salah satu program studi yang ditawarkan adalah Teknik Elektro. Kekurangan terhadap layanan Prodi S2 Reguler Teknik Elektro Tel-U membuat pihak perguruan tinggi perlu menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan Prodi S2 Reguler Teknik Elektro Telkom University menggunakan integrasi SERVQUAL *for Higher Education* dan Model Kano dengan mengidentifikasi 19 atribut kebutuhan layanan Prodi S2 Reguler Teknik Elektro Tel-U. Penelitian dilakukan terhadap 100 responden, diantaranya mahasiswa S2 Teknik Elektro Tel-U, S1 Teknik Elektro, dan S1 Teknik Telekomunikasi Tel-U. Hasil pengolahan SERVQUAL *for Higher Education*, diperoleh 7 atribut yang kuat, atribut yang telah memuaskan. Hasil pengolahan Model Kano diperoleh 6 atribut dikategorikan sebagai *attractive*, 6 *must-be*, 4 *one-dimensional* dan 3 *indifferent*. Hasil integrasi kedua metode, menghasilkan 9 kategori yang diprioritaskan menjadi *true customer needs* yaitu perpustakaan yang nyaman, ruangan kelas yang nyaman, akses internet cepat, kuliah umum dengan dosen tamu, metode pengajaran yang mudah dimengerti, layanan administrasi yang cepat, dosen dapat menjawab pertanyaan mahasiswa, dosen memiliki pengalaman kerja industri dan dosen menguasai substansi keilmuan terkait dengan bidang studi.

Kata Kunci: SERVQUAL *for Higher Education*, Model Kano, Kepuasan Penerima Layanan, *True Customer Needs*.