

ABSTRAK

Pertumbuhan kebutuhan internet mengalami peningkatan setiap tahunnya. Kebutuhan internet yang semakin meningkat serta regulasi pemerintah yang mendasari diberikannya lisensi kepada provider internet baru untuk membuat kompetisi antar provider internet menjadi semakin terbuka. PT.Telkom merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang *Internet Service Provider* dengan produk unggulannya yaitu Speedy. Pada layanan internet Speedy terdapat beberapa keluhan yang mencerminkan ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan internet dari Speedy ini. PT.Telkom harus mampu mengetahui dan menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan agar dapat bertahan di pasar bisnis layanan internet.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan internet speedy menggunakan integrasi *Service Quality* dan model Kano dengan mengetahui atribut kebutuhan pelanggan terhadap layanan internet Speedy pada Plasa Telkom Supratman di Kota Bandung. Penelitian ini dilakukan dengan mengidentifikasi 23 atribut kebutuhan layanan internet Speedy yang digunakan untuk mengukur kinerja existing perusahaan dan mengategorikan atribut kebutuhan. Setelah itu, ditentukan atribut kebutuhan yang perlu di prioritaskan dalam pengembangan layanan internet Speedy dari PT.Telkom.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada kuesioner *Service Quality*, terdapat 7 atribut kebutuhan layanan internet Speedy yang belum dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau kinerjanya berada di bawah harapan pelanggan dan 16 atribut yang telah dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil pengolahan data pada kuesioner model Kano, terdapat 1 atribut kebutuhan berkategori *attractive*, 8 atribut kebutuhan berkategori *one dimensional*, dan 14 atribut berkategori *must be*.

Perumusan rekomendasi mengenai atribut kebutuhan yang perlu di tingkatkan didapat berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis secara mendalam dengan memperhatikan keluhan dari pelanggan dan kondisi existing pada layanan internet Speedy. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis, terdapat 8 atribut kebutuhan yang perlu ditingkatkan oleh PT.Telkom .

Kata kunci : Analisis kebutuhan, *Service Quality*, Model Kano, Pengembangan layanan