

ABSTRAK

Agregasi baru dalam penggunaan *website* di Indonesia dimulai dengan munculnya bisnis portal di Indonesia, salah satunya adalah portal di bidang kuliner. PT Infomedia Nusantara adalah salah satu perusahaan yang mengembangkan bisnis portal di bidang kuliner yang bernama Infojajan. Adanya kompetisi diantara portal kuliner dan keluhan pelanggan terhadap Infojajan membuat perusahaan perlu menyediakan layanan Infojajan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan agar unggul di dalam kompetisi dan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan pelanggan Infojajan menggunakan integrasi *E-SERVQUAL* dan Kano sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan Infojajan. Penelitian ini dilakukan dengan mengidentifikasi 23 atribut kebutuhan pelanggan Infojajan yang digunakan untuk mengukur kinerja *existing* layanan, mengklasifikasikan atribut kebutuhan, dan menentukan atribut kebutuhan yang perlu diprioritaskan.

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja *E-SERVQUAL* diperoleh bahwa 23 atribut kebutuhan merupakan atribut lemah yang kinerjanya masih berada di bawah harapan pelanggan. Selanjutnya, berdasarkan pengklasifikasian Kano diperoleh bahwa 14 atribut kebutuhan adalah atribut yang perlu dilakukan perbaikan.

Rekomendasi dirumuskan berdasarkan hasil pengolahan data serta analisis yang melibatkan data pelanggan dan data perusahaan. Rekomendasi berisi atribut kebutuhan Infojajan yang diprioritas untuk dilakukan perbaikan sebagai *true customer needs*. *True customer needs* yang diperoleh adalah tampilan visual yang menarik, kemudahan informasi kuliner untuk diakses, kemudahan pencarian informasi kuliner, ketersediaan media komunikasi pelanggan tentang informasi kuliner, ketepatan informasi kuliner yang diberikan kepada pelanggan, ketersediaan informasi kuliner yang bermanfaat bagi pelanggan, kecepatan dalam menangani *update* informasi kuliner, ketersediaan *contact center*, dan ketersediaan *customer service online*.

Kata kunci : Infojajan, Analisis Kebutuhan, E-SERVQUAL, Kano, Integrasi E-SERVQUAL dan Kano