

ABSTRAK

Yellow Pages merupakan salah satu produk dari PT Infomedia Nusantara yang berfungsi sebagai layanan informasi mengenai perusahaan-perusahaan penyedia barang dan jasa yang tersusun rapi berdasarkan klasifikasi usaha secara *alphabetical*. Selain itu, *Yellow Pages* juga merupakan salah satu layanan *Ad-Solution* yang ditawarkan sebagai solusi terintegrasi bagi kebutuhan promosi atau beriklan. Tingginya tingkat *awareness* pelanggan *Yellow Pages* terhadap media-media periklanan tidak membuat perusahaan merasa puas begitu saja ditengah ketatnya persaingan industri periklanan. Perusahaan perlu berupaya melakukan peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *true customer needs* layanan pemasangan iklan *Yellow Pages* sehingga perusahaan mengetahui kebutuhan pelanggan yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan integrasi *Servqual* dan model Kano untuk memperoleh *true customer needs*. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan dapat diukur menggunakan *Servqual*, sedangkan melalui model Kano akan diketahui hubungan antara kepuasan pelanggan dengan upaya pemenuhannya yang diterjemahkan dalam kategori Kano. Pengintegrasian ini dapat merumuskan atribut kebutuhan layanan yang perlu ditingkatkan ataupun dipertahankan perusahaan.

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja dan pengategorian 31 atribut kebutuhan menggunakan integrasi *Servqual* dan model Kano, terdapat 16 atribut kebutuhan layanan pemasangan iklan yang perlu dipertahankan dan 15 atribut kebutuhan layanan yang perlu ditingkatkan. Namun, ada beberapa atribut yang berhubungan atau berkesinambungan sehingga perlu dilakukan penggabungan atribut yang menghasilkan 10 *true customer needs*.

Atribut kebutuhan pelanggan terhadap layanan pemasangan iklan *Yellow Pages* yang perlu ditingkatkan perusahaan antara lain adalah kemudahan mendapatkan informasi untuk pemasangan iklan, kemudahan sistem pembayaran iklan, kecepatan *sales* dalam menangani keluhan pelanggan, kecepatan perusahaan memberikan konfirmasi pembayaran, kemampuan *sales* dalam berkomunikasi, ketepatan *sales* dalam menyampaikan informasi pemasangan iklan, keramahan *sales* dalam melayani pelanggan, ketersediaan kompensasi untuk pelanggan atas kesalahan yang dilakukan perusahaan, ketersediaan *souvenir* yang diberikan pasca pemasangan iklan, dan kemampuan *sales* memahami keinginan pelanggan.

Kata kunci : *Yellow Pages*, *Ad-Solution*, Analisis Kebutuhan, *True Customer Needs*, *Servqual*, Model Kano, *Sales*