

## ABSTRAK

Besarnya pertumbuhan pengguna internet di dunia merupakan salah satu dampak dari pesatnya perkembangan teknologi tak terkecuali Indonesia yang merupakan salah satu negara dengan jumlah pengguna internet terbesar di dunia. Hal ini memunculkan peluang bagi PT Infomedia Nusantara, untuk memanfaatkan internet sebagai salah satu *tools* dalam mengembangkan produknya. Pada awalnya PT Infomedia Nusantara hanya membuat *Yellow Pages* dalam bentuk *printed* tetapi dikarenakan peluang yang terbuka lebar maka PT Infomedia Nusantara mulai mengembangkan *Yellow Pages* dalam bentuk *digital*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi atribut kebutuhan *Yellow Pages Online* di PT Infomedia Nusantara dengan menggunakan metode *E-Servqual* dan Model Kano. Penelitian ini dilakukan dengan mencari *voice of customer* kemudian diolah dengan menggunakan *affinity diagram* sehingga diperoleh 21 atribut kebutuhan yang terbagi ke dalam 6 dimensi. Setelah itu, dilakukan pengukuran tingkat kepentingan, tingkat harapan, tingkat kenyataan, fungsional, dan disfungsional kepada 100 responden dan dilakukan pengolahan data dengan mengintegrasikan metode *E-Servqual* dan model Kano. Dari hasil integrasi tersebut didapatkan *true customer needs*, yaitu atribut yang menjadi kebutuhan konsumen dan rekomendasinya sebaiknya dikembangkan atau ditingkatkan.

Berdasarkan hasil penggalan *voice of customer* dan perancangan kuesioner, didapatkan 21 atribut kebutuhan yang akan diukur yang terbagi ke dalam 6 dimensi *E-Servqual*. Setelah itu, dilakukan pengolahan data dengan mengintegrasikan metode *E-Servqual* dan model Kano dan didapatkan 12 atribut kebutuhan *Yellow Pages online* yang sebaiknya ditingkatkan. Untuk mempertegas atribut kebutuhan yang menjadi *true customer needs*, akan dilakukan analisis terhadap masing-masing atribut tersebut.

Perumusan rekomendasi disusun dengan tujuan untuk mengetahui atribut yang dibutuhkan oleh konsumen *Yellow Pages online* di PT Infomedia Nusantara. Rekomendasi dirumuskan dengan melalui tahap wawancara, pengisian kuesioner, dan analisis atribut yang dibutuhkan konsumen *Yellow Pages online*. Rekomendasi pada penelitian ini antara lain ketepatan informasi yang diberikan, kelengkapan informasi yang diberikan, kesesuaian pengategorian jenis data, tersedia pilihan bahasa pada *website*, transparansi *update* informasi kepada konsumen, kecepatan *admin* dalam menangani keluhan konsumen *via website*, kecepatan *customer service* dalam menangani keluhan konsumen *via telepon*, kemampuan komunikasi pegawai *customer service*, kemudahan navigasi dalam mencari informasi, kemudahan *website* untuk diakses dari berbagai perangkat, kecepatan akses ke dalam *website*, dan penulisan pada *website* jelas.

Kata kunci : Analisis Kebutuhan, *E-Servqual*, Model Kano, *True Customer Needs*, *Yellow Pages Online*