

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

*Dan bahwasanya setiap manusia itu tiada akan memperoleh
(hasil) selain apa yang telah diusahakannya.*

(QS. An-Najm: 39)

ABSTRAK

Website pariwisata merupakan salah satu penggunaan teknologi yang berfungsi untuk meningkatkan hubungan pariwisata, membantu perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata untuk meningkatkan proses bisnis, serta meningkatkan proses *knowledge-sharing*. Menurut Murtadho, dkk., 2012, pembuat *website* pariwisata berasumsi terhadap keinginan wisatawan yang harus diakomodir oleh *website* yang akan dibuat, tanpa adanya studi terhadap layanan yang sebenarnya diinginkan dan dibutuhkan oleh wisatawan. Untuk itu, perlu dilakukan analisis yang membahas keinginan dan kebutuhan wisatawan terhadap *website* pariwisata. Adanya keluhan wisatawan dan perbedaan informasi yang diberikan setiap *website* pariwisata, menyatakan bahwa *website* pariwisata perlu meningkatkan kualitas. Penyebab utama dari masalah ini karena tidak adanya standarisasi yang diterapkan untuk setiap *website* pariwisata. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat menemukan atribut kebutuhan wisatawan yang akan digunakan sebagai titik acuan dalam membantu pembuatan standarisasi *website* pariwisata.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi *true customer needs* layanan *website* pariwisata sehingga dapat diketahui kebutuhan pelanggan yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan integrasi *E-Servqual* dan Model Kano untuk memperoleh *true customer needs*. Tingkat kepuasan wisatawan terhadap layanan yang diberikan dapat diukur menggunakan *E-Servqual*, sedangkan melalui model Kano akan diketahui hubungan antara kepuasan wisatawan dengan upaya pemenuhannya yang diterjemahkan dalam kategori Kano. Pengintegrasian ini dapat merumuskan atribut kebutuhan layanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan *website* pariwisata.

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja dan pengategorian didapatkan 29 atribut kebutuhan menggunakan integrasi *E-Servqual* dan Model Kano. Dari 29 atribut tersebut, didapatkan 24 atribut kebutuhan yang perlu ditingkatkan dan 5 atribut kebutuhan yang perlu dipertahankan.

Keywords: *Website* Pariwisata, Wisatawan, *True customer needs*, *E-Servqual*, Model Kano.