

ABSTRAK

Telkom *Professional Certificate Centre* (TPCC) merupakan Lembaga Sertifikasi Profesi didirikan oleh *Telkom Education Foundation* sebagai wujud dedikasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk untuk turut berkontribusi dalam mencerdaskan dan meningkatkan daya saing bangsa. TPCC menawarkan berbagai jenis program training dan sertifikasi profesional berstandar internasional yaitu training di bidang. Seiring berjalannya waktu dari beberapa program sertifikasi khususnya program ADP ada beberapa keluhan yang mencerminkan ketidakpuasan pelanggan terhadap produk ini. TPCC harus menyediakan produk atau program yang sesuai dengan keinginan pelanggan agar dapat bertahan dan selalu berkembang.

Salah satu cara dengan melakukan perbaikan kualitas pelayanan guna terus memenuhi kepuasan dan kebutuhan pelanggan program ADP. Oleh karena itu, penelitian dilakukan menggunakan integrasi *Service Quality* dan Model Kano guna mengetahui kebutuhan dan kepuasan pelanggan Terhadap program ADP. Output yang dihasilkan dari penelitian ini adalah rekomendasi *true customer needs* yang perlu diperhatikan sebagai upaya perbaikan yang harus dilakukan TPCC

Penelitian ini mengidentifikasi 21 atribut kebutuhan terhadap program ADP pada TPCC digunakan untuk mengukur kinerja dan mengategorikannya berdasarkan dampak kepuasan yang diberikan. Hasil integrasi menunjukkan bahwa enam atribut *true customer needs* memiliki NKP lemah, yang mengindikasikan bahwa atribut-atribut tersebut masih memiliki kinerja dibawah kepuasan pelanggan yang perlu dilakukan perbaikan/peningkatan,.

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, *Service Quality*, model kano