

ABSTRAK

Indonesia Juara adalah salah satu perusahaan yang menjalankan kegiatan usaha jasa dalam bidang pariwisata sebagai penyedia layanan *tour-travel*. Indonesia Juara memiliki destinasi wisata pada wilayah Indonesia bagian Timur, khususnya daerah Labuan Bajo. Indonesia Juara berdiri sejak tahun 2015, dengan prinsip selalu berkomitmen untuk mempertahankan kredibilitas melalui pelayanan yang memuaskan dan selalu menjaga kepercayaan pelanggan. Namun, Indonesia Juara memiliki beberapa keluhan dan kendala salah satunya adalah layanan *website*. Oleh karena itu, Indonesia Juara perlu mengidentifikasi kebutuhan layanan dan meningkatkan kualitasnya agar kepuasan pelanggan meningkat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi *true customer needs* berdasarkan *voice of customer* sehingga didapatkan atribut kebutuhan yang diprioritaskan untuk ditingkatkan. Penelitian ini menggunakan metode *E-Servqual* dan Model Kano. *E-Servqual* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan sehingga didapatkan atribut-atribut lemah untuk ditingkatkan. Model Kano digunakan untuk mengetahui pengaruh masing–masing atribut dengan tingkat kepuasan yang diterjemahkan dalam kategori Kano. Dengan mengintegrasikan *E-Servqual* dan Model Kano menghasilkan rekomendasi atribut yang perlu ditingkatkan oleh pihak *website* Indonesia Juara.

Berdasarkan hasil integrasi *E-Servqual* dan Model Kano, didapatkan 22 atribut kebutuhan dan dari 22 atribut kebutuhan tersebut, didapatkan 11 atribut kebutuhan yang perlu ditingkatkan dengan mempertimbangkan tingkat kepuasan dan pengaruh dari masing–masing atribut tersebut, 11 atribut kebutuhan yang ditingkatkan disebut *true customer needs* untuk diidentifikasi dan diberikan rekomendasi.

Kata kunci: Atribut kebutuhan, *E-Servqual*, Indonesia Juara, Model Kano, *True Customer Needs*.