

ABSTRAK

MyIndiHome merupakan produk digital berbentuk aplikasi dari PT Telkom Indonesia yang digunakan untuk membantu dan memudahkan konsumen mendapatkan layanan dari produk IndiHome. Untuk pencapaian *installer* yang mencapai angka satu juta lebih, aplikasi myIndiHome ini memiliki rating yang tidak tinggi yaitu hanya mendapat bintang 3.1 pada Google Play dan bintang 2.1 pada Apps Store. Hal ini disebabkan oleh banyaknya pengguna aplikasi yang tidak merasa puas dan kebutuhannya tidak terakomodir dengan baik dengan adanya aplikasi tersebut. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan perbaikan kualitas layanan di aplikasi myIndiHome. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut kebutuhan pengguna aplikasi, karakteristik teknis dari pihak perusahaan terhadap kebutuhan konsumennya dan hasil akhirnya berupa rekomendasi.

Penelitian ini menggunakan metode campuran atau mix method dengan melakukan penyebaran kuisisioner sebanyak 80 orang secara *online* dan 20 orang secara *offline* kepada pengguna aplikasi myIndiHome serta melakukan kegiatan diskusi bersama karyawan Telkom Divisi Digital Service. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah variabel *digital product* dan *e-service quality* yang akan diolah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Quality Function Deployment* (QFD). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat enam (6) buah atribut kebutuhan konsumen dan 11 atribut karakteristik teknis yang akan dirumuskan menjadi rekomendasi-rekomendasi perbaikan.

Kata kunci: *Quality Function Deployment, Importance Performance Analysis, Digital Product, E-Service Quality*