

## ABSTRAK

Blue Bird Group merupakan sebuah perusahaan milik Indonesia yang didirikan pada tahun 1972 dan bergerak dalam bidang transportasi. Layanan utama yang disediakan oleh Blue Bird Group adalah taksi. Blue Bird Group merupakan salah satu perusahaan jasa transportasi taksi yang sangat terkenal di Indonesia. Karena namanya yang sudah sangat dikenal masyarakat, Blue Bird Group terdorong untuk terus menjadi jasa transportasi terbaik dan memberikan kemudahan transportasi offline bagi masyarakat dalam beraktifitas sehari-hari. Blue Bird Group merilis aplikasi berbasis *mobile* yang dinamakan myBlueBird. Berdasarkan survei yang dilakukan, aplikasi myBlueBird tertinggal jauh dibawah aplikasi yang dimiliki oleh kompetitor serupa. Oleh karena itu, pihak Blue Bird Group harus melakukan perbaikan pada aplikasi myBlueBird.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan merancang *True Customer Needs* dari aplikasi myBlueBird dengan menggunakan integrasi metode *E-Service Quality* dan Model Kano. Berdasarkan pengolahan data *E-Service Quality* dihasilkan 30 atribut kebutuhan yaitu 15 atribut kuat dan 15 atribut lemah. Sedangkan berdasarkan pengolahan data Model Kano dihasilkan 3 atribut berkategori *attractive* (A), 18 atribut berkategori *must be* (M) dan 9 atribut berkategori *one dimensional* (O). Pada hasil pengolahan data metode *E-Service Quality* dan Model Kano, dilanjutkan dengan integrasi metode *E-Service Quality* dan Model Kano yang menghasilkan *true customer needs*. Selanjutnya dilakukan rekomendasi untuk pihak Blue Bird Group. Rekomendasi untuk pihak Blue Bird Group ialah menyediakan fitur *chat*, informasi tanya jawab, informasi waktu penindaklanjutan keluhan, informasi promosi, notifikasi dan menyediakan kompensasi.

Kata kunci: Aplikasi myBlueBird, *E-Service Quality*, Model Kano, *True Customer Needs*, rekomendasi.