

## ABSTRAK

Pada zaman globalisasi ini pesatnya perkembangan industri *FinTech* (*Financial Technology*) semakin memicu persaingan diantara pelaku bisnis. Menurut *National Digital Research Centre* (NDRC), *FinTech* adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi di bidang jasa finansial. Telkomsel meluncurkan produk yang inovatif yaitu T-Cash yang merupakan layanan uang elektronik pertama di Indonesia pada tahun 2007. Lalu, pada Februari 2019 T-Cash berganti nama menjadi LinkAja. LinkAja bertujuan untuk memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi digital.

Perkembangan penggunaan uang elektronik semakin meningkat di Indonesia. Beberapa perusahaan layanan uang elektronik adalah Go-Pay, OVO, AkuLaku, dan BNI Tapcash. Hal tersebut yang menyebabkan penggunaan LinkAja di *branch* Bogor mengalami penurunan dan tidak mencapai target penjualan di *outlet* yang aktif. Ketatnya persaingan membuat LinkAja perlu melakukan evaluasi terhadap layanannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi "*True Customer Needs*" dari layanan LinkAja yang berada di wilayah Bogor dengan menggunakan integrasi antara dimensi *E-Service Quality* dan Model Kano, sehingga dapat diketahui prioritas atribut kebutuhan layanan. Atribut kebutuhan didapatkan dari studi literatur dan *Voice of Customer* yang merupakan hasil wawancara terhadap pelanggan LinkAja.

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh 24 atribut kebutuhan. Selanjutnya dilakukan pengintegrasian antara dimensi *E-Service Quality* dan Model Kano, ditunjukkan bahwa terdapat, 11 atribut ditingkatkan, 10 atribut dipertahankan, dan 3 atribut dikembangkan. Berdasarkan hasil integrasi, didapatkan 14 atribut kebutuhan yang termasuk ke dalam *True Customer Needs*, yang diperoleh dari atribut kebutuhan yang perlu ditingkatkan dan dikembangkan. Dengan hasil tersebut, diharapkan LinkAja dapat meningkatkan layanannya untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

**Kata kunci:** Atribut Kebutuhan, LinkAja , Model Kano, *E-Service Quality*, *True Customer Needs*