

## ABSTRAK

PT. Telkom Indonesia (Persero), Tbk merupakan perusahaan telekomunikasi dan penyedia jasa layanan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Pelayanan yang disediakan antara lain *fixed wireline* dan *fixed wireless connection*, komunikasi selular, dan jasa internet komunikasi data. Produk terbaru Telkom, IndiHome, masih memiliki ukuran kecil pangsa pasar tetapi berkembang pesat. Menurut Telkom Indonesia, 2016 Setelah diluncurkan di 2015, Telkom melayani 4,3 pelanggan *fixed broadband* dengan 1,62 juta pelanggan IndiHome per akhir tahun 2016 yang juga pelanggan IndiHome *triple play*. Walaupun begitu pada tahun 2018 IndiHome Lembong melakukan survei indeks kepuasan pelanggan dan terjadi penurunan indeks kepuasan pelanggan dari tahun sebelumnya, dan terjadi penurunan pelanggan baru dan meningkatnya jumlah peralihan pelanggan atau cabaut langganan IndiHome. Penelitian ini bertujuan untuk merancang perbaikan kebutuhan layanan IndiHome menggunakan metode *service quality* dan Model Kano, penelitian dilakukan terhadap 120 responden yang telah memenuhi karakteristik responden yang telah ditentukan sebelumnya. Kemudian, menghasilkan 20 atribut kebutuhan layanan IndiHome yang didapatkan berdasarkan *Voice of Customer* (VoC) yang diklasifikasikan menggunakan dimensi *service quality*. Berdasarkan hasil pengolahan data, terdapat sebelas atribut menjadi *true customer needs* yang akan ditingkatkan. kemudian, rekomendasi akan dirumuskan berdasar hasil pengolahan data dan analisis data yang terdiri dari atribut kebutuhan yang dikembangkan dan ditingkatkan sebagai *true customer needs*.

Kata Kunci: Model Kano, *Service Quality*, IndiHome, *True Customer Needs*