

ABSTRAK

Aplikasi Sejalan merupakan aplikasi *travel aggregator* yang dikembangkan oleh PT Astra Digital Internasional Tbk. yang memberikan layanan berbasis teknologi dan *platform digital*. Oleh karena itu, target aplikasi Sejalan yaitu menjangkau calon pengguna, mampu menjaga relasi yang baik dengan calon pengguna dalam jangka panjang, tiket dapat dipesan dengan mudah, menawarkan banyak pilihan *travel* dan memberi informasi mengenai *travel* yang akurat. Untuk mencapai hal tersebut, maka pihak aplikasi Sejalan ingin melakukan evaluasi untuk mengembangkan aplikasi Sejalan agar sesuai dengan standar ideal dan dapat memenuhi kebutuhan calon pengguna sehingga mampu bersaing dengan aplikasi *travel aggregator* lainnya di Indonesia yang sudah mendapatkan retensi dan akuisisi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan calon pengguna aplikasi Sejalan menggunakan integrasi *Fuzzy Electronic Service Quality* dan *Fuzzy Refined Kano* agar aplikasi Sejalan dapat memiliki jumlah pengguna yang meningkat dengan kualitas pelayanan yang memuaskan. Tingkat kepentingan calon pengguna dapat diukur dengan *Fuzzy Electronic Service Quality*, sedangkan hasil kepuasan implementasi atribut dapat diukur dengan *Fuzzy Refined Kano*. Hasil integrasi *Fuzzy Electronic Service Quality* dan *Fuzzy Refined Kano*, menghasilkan perumusan rekomendasi atribut kebutuhan layanan yang perlu dikembangkan dan diprioritaskan ada oleh pihak aplikasi Sejalan. Terdapat 22 atribut kebutuhan calon pengguna aplikasi Sejalan yang akan diidentifikasi. Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner *Electronic Service Quality*, diperoleh 14 atribut kuat dan 8 atribut lemah yang merepresentasikan atribut-atribut untuk diprioritaskan ada menurut calon pengguna aplikasi Sejalan. Selain itu, berdasarkan hasil pengolahan kuesioner *Fuzzy Kano*, diperoleh 22 atribut dengan kategori *one dimensional (O)*.

Hasil pengolahan data metode *Fuzzy Electronic Service Quality* yang sudah diintegrasikan dengan *Fuzzy Refined Kano*, menghasilkan 14 *True Customer Needs* dengan kategori *high value added* yang direkomendasikan untuk diprioritaskan ada.

Kata Kunci : *Travel Aggregator, True Customer Needs, Fuzzy Electronic Service Quality* dan *Fuzzy Refined Kano*